

第24回

窓口サービスアンケート結果と改善策

もくじ

1 調査の概要	1
(1)調査時期	1
(2)実施方法.....	1
(3)回収数	2
(4)その他	3
2 調査結果(全体)	4
3-1 調査結果(青葉区役所)	5
(1)青葉区役所全体.....	5
(2)戸籍住民課.....	7
(3)税務会計課.....	9
(4)保育給付課.....	10
(5)障害高齢課.....	11
(6)介護保険課.....	13
(7)保護課	14
(8)保険年金課.....	15
(9)衛生課	16
(10)道路課.....	17
3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)	18
4-1 調査結果(宮城総合支所)	21
(1)宮城総合支所全体.....	21
(2)税務住民課.....	23
(3)保健福祉課.....	25
(4)障害高齢課.....	26
(5)保険年金課.....	28
(6)道路課	29
4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)	30
5-1 調査結果(宮城野区役所)	32
(1)宮城野区役所全体.....	32
(2)戸籍住民課.....	34
(3)税務会計課.....	35
(4)家庭健康課.....	36
(5)保育給付課.....	37
(6)障害高齢課.....	38
(7)保護課	39

(8)保険年金課.....	40
(9)道路課.....	41
(10)街並み形成課.....	42
5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)	43
6-1 調査結果(若林区役所)	47
(1)若林区役所全体.....	47
(2)戸籍住民課.....	49
(3)税務会計課.....	50
(4)家庭健康課.....	51
(5)保育給付課.....	52
(6)障害高齢課.....	53
(7)介護保険課.....	54
(8)保護課.....	55
(9)保険年金課.....	56
(10)道路課.....	57
(11)街並み形成課.....	58
6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)	59
7-1 調査結果(太白区役所)	63
(1)太白区役所全体.....	63
(2)戸籍住民課.....	65
(3)税務会計課.....	66
(4)保育給付課.....	67
(5)障害高齢課.....	68
(6)介護保険課.....	70
(7)保護課.....	71
(8)保険年金課.....	72
(9)道路課.....	73
(10)街並み形成課.....	74
7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)	75
8-1 調査結果(秋保総合支所)	78
(1)秋保総合支所全体.....	78
8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)	79
9-1 調査結果(泉区役所).....	80
(1)泉区役所全体.....	80

(2)戸籍住民課.....	82
(3)税務会計課.....	83
(4)家庭健康課.....	84
(5)保育給付課.....	85
(6)障害高齢課.....	86
(7)介護保険課.....	87
(8)保険年金課.....	88
9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所)	89
10-1 調査結果(消防局).....	93
(1)消防局全体	93
(2)泉消防署.....	94
10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局).....	95
11-1 調査結果(本庁舎)	97
(1)本庁舎全体	97
11-2 ご意見・提案に対する改善策(本庁舎)	98
12-1 調査結果(公所等).....	99
(1)公所等全体	99
(2)今泉リサイクルプラザ	100
(3)市民図書館.....	102
(4)泉図書館.....	104
(5)宮城野図書館.....	111
(6)太白図書館.....	115
12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等).....	118
13-1 調査結果(市民利用施設).....	122
(1)市民利用施設全体.....	122
(2)マイナンバーカード特設センター.....	123
(3)晩翠草堂.....	125
(4)七北田公園都市緑化ホール.....	127
13-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設)	128

1 調査の概要

市役所各庁舎、区役所、総合支所、公所等、一部の市民利用施設において、窓口サービスに関するアンケート調査を実施しました。

(1)調査時期

令和5年(2023年)11月13日(月)～12月1日(金)に実施しました。

以下の区役所、総合支所においては、下記期間中に3日間ずつ、実施しました。

青葉区	11月20日(月)～11月22日(水)
宮城総合支所	11月13日(月)～11月15日(水)
宮城野区	11月15日(水)～11月17日(金)
若林区	11月21日(火)～11月24日(金)※
太白区	11月27日(月)～11月29日(水)
泉区	11月29日(水)～12月1日(金)

※11月23日(木)は祝日のため実施していません。

(2)実施方法

○各区役所(青葉区役所、宮城野区役所、若林区役所、太白区役所、泉区役所)および宮城総合支所では、調査員による聞き取り方式で実施しました。

○そのほか、本庁舎、秋保総合支所、公所等、市民利用施設、消防局等においても同様の項目について、回収箱を設置する方式で調査を行いました。回答は調査票に直接書き込めるほか、掲載したQRコードを読み取って、Web上からも回答できるようにしました。

(聞き取り方式用)

(設置方式用)

(3)回収数

合計で2,348人から回答をいただきました。それぞれの回収数については次のとおりです。

区役所および総合支所	回収数
青葉区	220
宮城野区	195
若林区	192
太白区	197
泉区	186
宮城総合支所	185
秋保総合支所	5
合 計	1,180

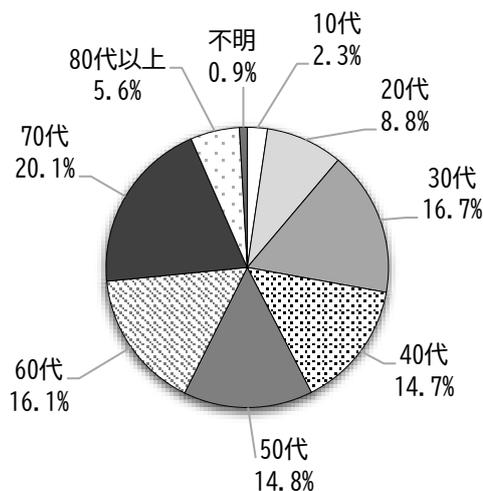
区 分	局	課、公所等施設	回収数
本庁舎	財政局	資産課税課	1
		市民税課	1
	教育局	生涯学習課	1
		(不明)	1
公所等	健康福祉局	北部発達相談支援センター	1
		生出診療所	2
	環境局	今泉工場	1
		葛岡リサイクルプラザ	4
		今泉リサイクルプラザ	43
		宮城野環境事業所	1
	経済局	中央卸売市場食肉市場	3
	教育局	科学館	8
		市民図書館	101
		泉図書館	353
		宮城野図書館	192
太白図書館		116	
市民利用施設	市民局	マイナンバーカード特設センター	152
	環境局	ペット斎場	1
	文化観光局	晩翠草堂	141
	建設局	青葉の森緑地管理センター	1
		秋保大滝植物園	2
		野草園	3
		太白山自然観察センター	1
		七北田公園都市緑化ホール	15
消防局	消防局	警防課	1
		予防課	1
		規制指導課	3
		青葉消防署	1
		宮城野消防署	1
		泉消防署	10
		太白消防署	3
		宮城消防署	3
合 計			1,168

(4)その他

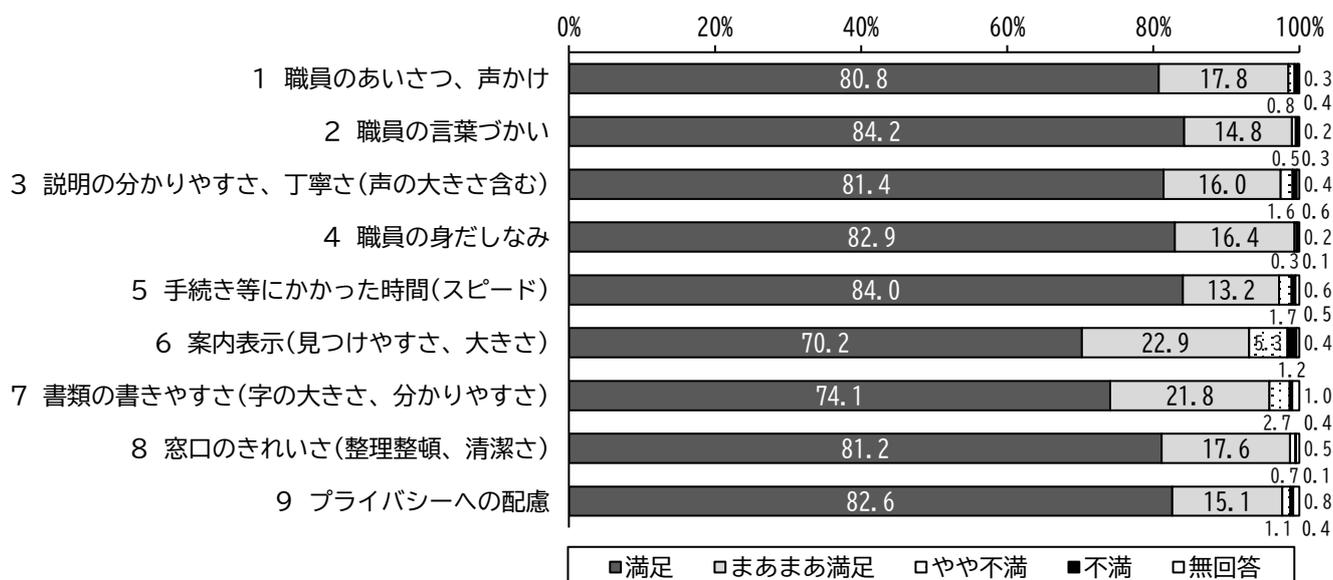
- 全体の回答者数は2,348人ですが、各項目の満足度を算出する際は、「分からない、関係ない」など非該当を選択された分は除いた数を「回答者数」として算出しています。そのため、項目ごとに「回答者数」が異なることがあります。
- 集計結果は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを百分率(%)で表示しています。そのため、%を合計しても100.0%にならないことがあります。
- ◎本報告書には、アンケート票が10枚以上回収された課や施設などの結果を掲載しています。

2 調査結果(全体)

【1】回答者の年代 (2,348人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)

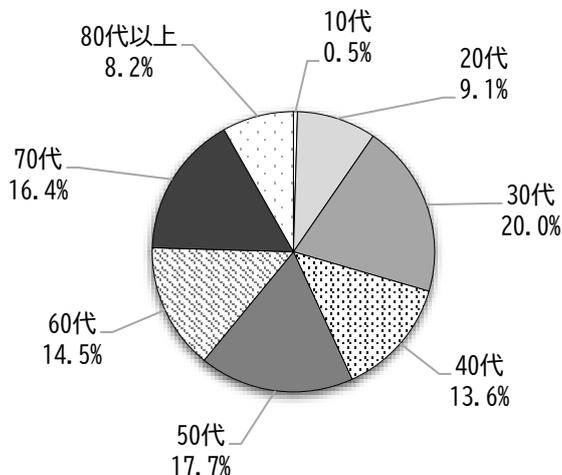


	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	2,343	80.8%	17.8%	0.8%	0.4%	0.3%
2 職員の言葉づかい	2,343	84.2%	14.8%	0.5%	0.3%	0.2%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	2,319	81.4%	16.0%	1.6%	0.6%	0.4%
4 職員の身だしなみ	2,290	82.9%	16.4%	0.3%	0.1%	0.2%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	2,326	84.0%	13.2%	1.7%	0.5%	0.6%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	2,319	70.2%	22.9%	5.3%	1.2%	0.4%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	2,151	74.1%	21.8%	2.7%	0.4%	1.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	2,329	81.2%	17.6%	0.7%	0.1%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	2,266	82.6%	15.1%	1.1%	0.4%	0.8%

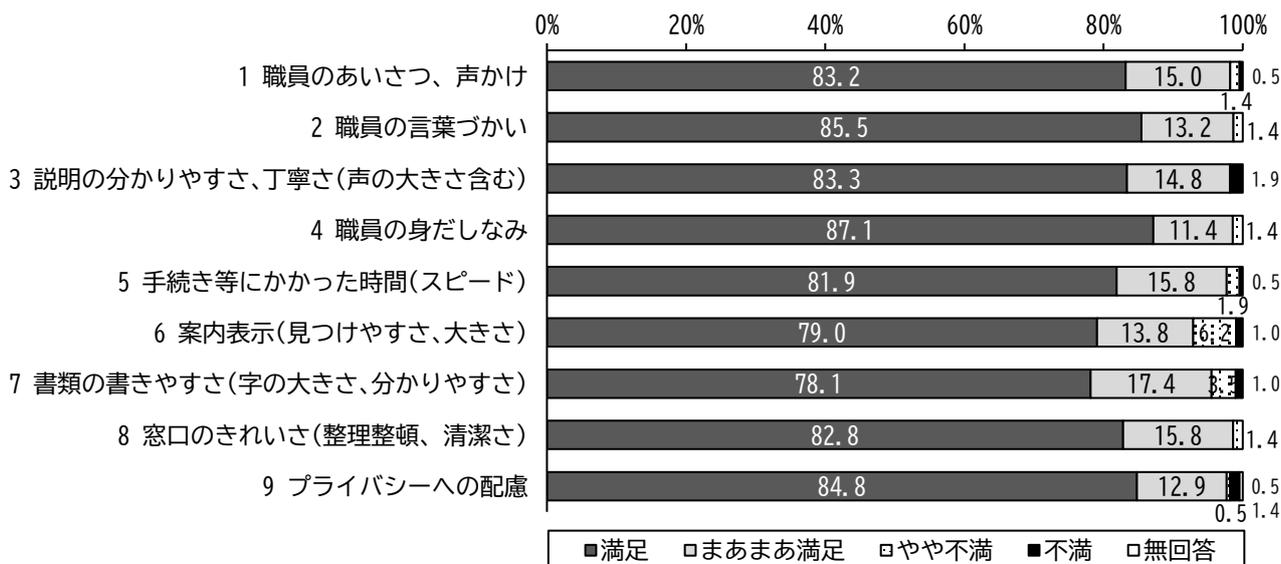
3-1 調査結果(青葉区役所)

(1)青葉区役所全体

【1】回答者の年代 (220人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	220	83.2%	15.0%	1.4%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	220	85.5%	13.2%	1.4%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	216	83.3%	14.8%	0.0%	1.9%	0.0%
4 職員の身だしなみ	210	87.1%	11.4%	1.4%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	215	81.9%	15.8%	1.9%	0.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	210	79.0%	13.8%	6.2%	1.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	201	78.1%	17.4%	3.5%	1.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	215	82.8%	15.8%	1.4%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	217	84.8%	12.9%	0.5%	1.4%	0.5%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

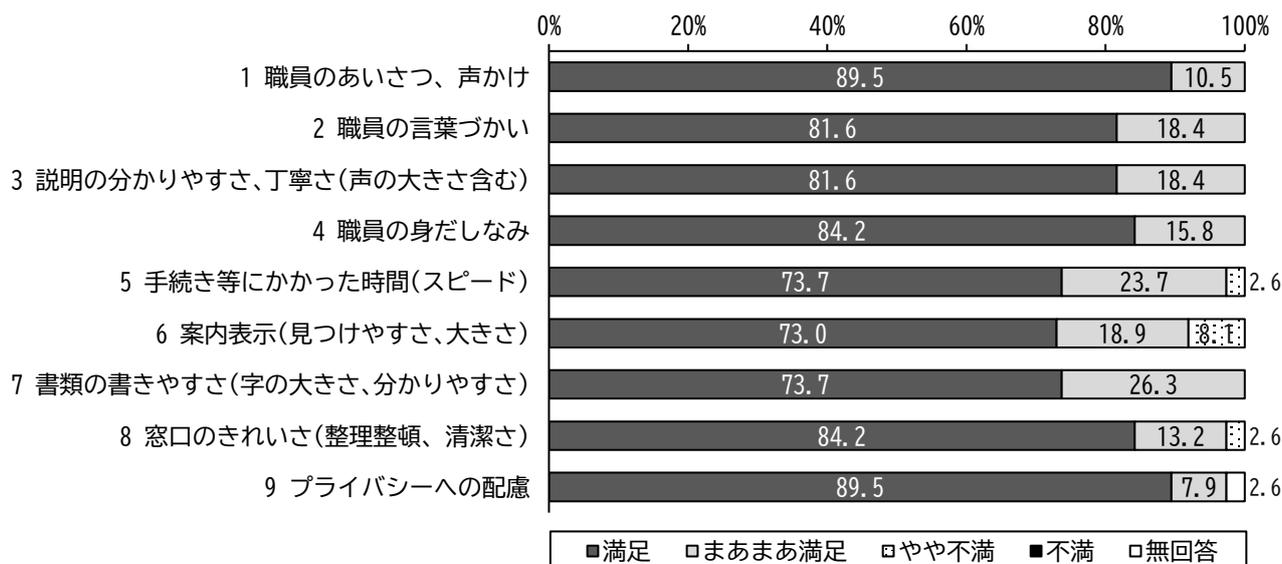
- ◎1Fの案内の方がすぐに声をかけて親切に教えてくれてよかった。(70代)
- ◎1Fの受付の方がすぐに声をかけてくれて、行く場所も紙に書いてくれた。(70代)
- ◎すぐに声をかけてくれて、質問に答えてくれる案内スタッフの方がいてくれてとてもありがたいです。(60代)
- ◎案内の方がいたのでたすかります。(40代)
- ◎場所もすぐに案内してもらえて、とてもよかった。(40代)
- ◎場所が分からなかったら、すぐに教えてくれたのが良かった。(30代)

- ▼インフォメーションの方が話していたので、声かけづらい。(20代)
- ▼(衛生課を利用された方)最初の案内では2階だったが、本当は6階だった。改善してほしい。(50代)
- ▼2Fの机に携帯の忘れ物があって、職員に伝えたが「エーッ」と言って、何の反応も対応もしなかった。これはどうかと思う。(課の対応ではなく別件で)(60代)

環境、書類など

- ▼障害への配慮を改善してほしい。(20代)
- ▼工事をしているため、場所がわからなかったり、せまくなったりしている。(70代)
- ▼トイレを和式から洋式に変えてほしい。(70代)
- ▼駐車場が使えない。(70代)
- ▼工事中で駐車場の場所がわかりにくかった。(60代)
- ▼バイクを停めるのがむずかしい。(70代)
- ▼建物に入った時にどこに何課があるのか分かりづらい。(20代)
- ▼必要なものを調べる時に「一発窓口」のようなものが助かる。(70代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	38	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	38	81.6%	18.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	38	81.6%	18.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	38	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	38	73.7%	23.7%	2.6%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	37	73.0%	18.9%	8.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	38	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	38	84.2%	13.2%	2.6%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	38	89.5%	7.9%	0.0%	0.0%	2.6%

職員の対応

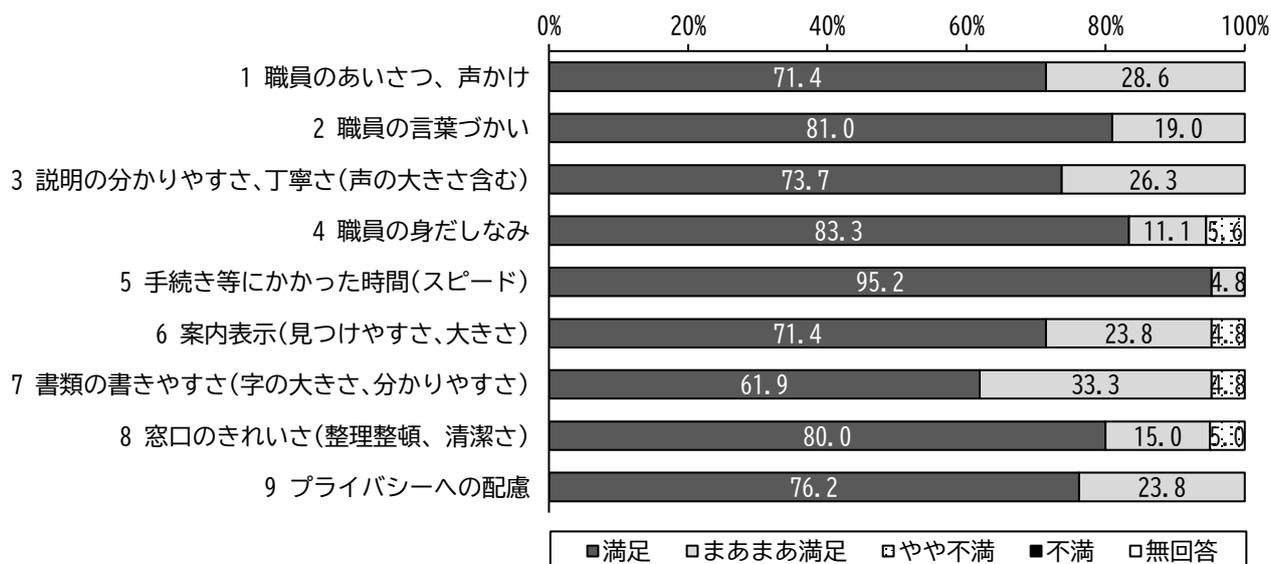
- ◎声を掛けてくれて、対応は良かった。(60代)
- ◎入口ですぐ声をかけてもらえて感じがよかった。(70代)
- ◎皆親切で良かったです。(60代)
- ◎満足しています。今まで通り区民の方に丁寧に説明して下さい。(80代以上)
- ◎みんなとても親切。物ごしがやわらかい。丁寧に行く順番も教えてもらえる。安心して利用できる。(70代)
- ◎書類の書き方を丁寧に教えてもらえて、とてもよかった。(40代)
- ◎4か所窓口を回ったが、次は〇〇番です、と教えてくれたのがとても良かった。(80代以上)
- ◎対応がスムーズ。(50代)
- ◎スムーズに手続き出来て良い。(30代)
- ◎とても満足しています。(60代)
- ◎▼余裕を持って対応してくれて良かった。前に行った時は混んで、雑な対応だった。(70代)
- 今日は空いて良かったです。(60代)
- 時々、うるさいお客さんがいるので、別室に案内すれば良いかと思う。(50代)
- ▼名前呼ばれた時に、どこで呼ばれてるのかわからない。(20代)
- ▼年配の方にはもう少しゆっくり話してほしい。(70代)

- ▼早く対応してくれて良かったです。(30代)
- ▼手続きに時間かかったので、改善してほしい。(30代)
- ▼もうちょっとスピーディーになればうれしい。(50代)
- ▼窓口の対応がよくない。(60代)

環境、書類など

(なし)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	21	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%

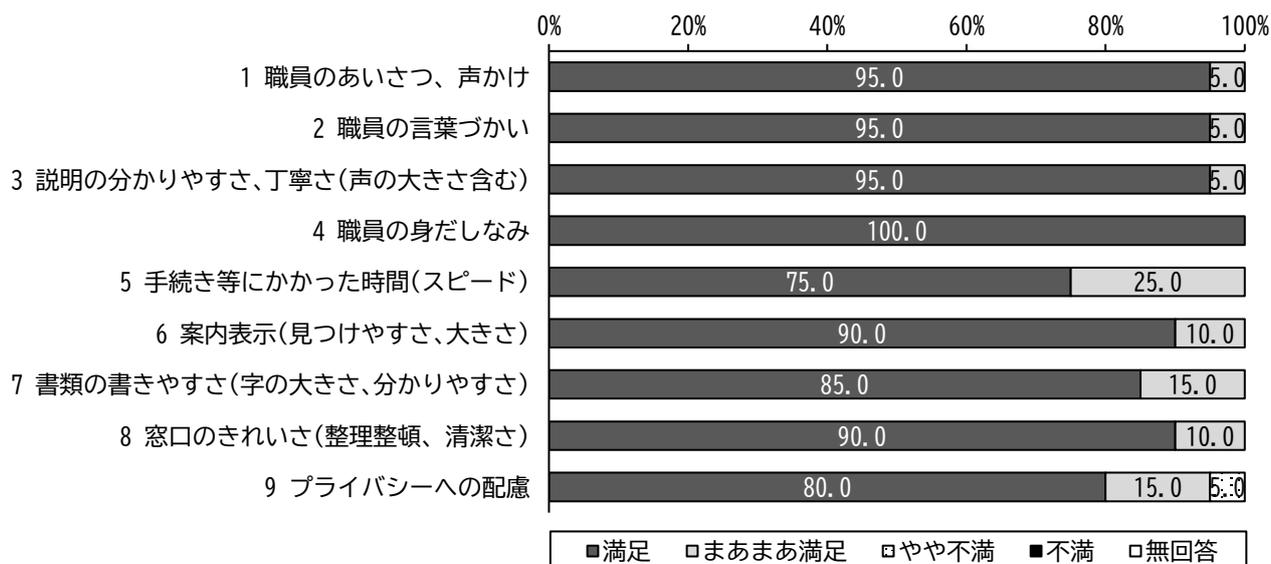
職員の対応

- ◎窓口でとても親切に対応してくれたので良かったです。(60代)
- ◎丁寧な対応だった。(50代)
- ◎スピーディーに対応してくれて良かった。(50代)
- ◎paypayも使えるので、良かったです。(40代)

環境、書類など

- ▼今日ではないが、来てみると混んでいることがあるので、目安の時間が分かると助かる。(60代)
- ▼いつ来るとデータが反映されるなど、何度もこない為に書類といっしょに紙に書いたものがあるといい。(40代)
- 手続き全般、ネットで出来れば良いな、と思う。(40代)

(4)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%

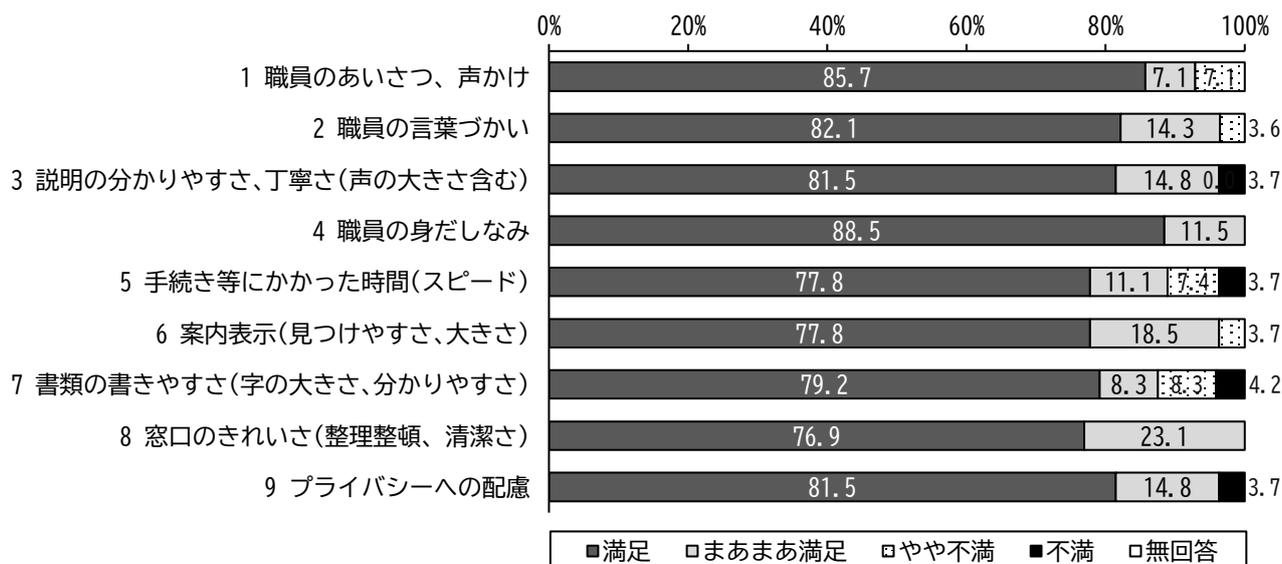
職員の対応

- ◎子どもがさわいだ時に、ぬりえセットをかしてくれて助かった。(40代)
- ◎「プライバシーへの配慮」については、狭いで仕方ないと思う。子どもの相手をしてもらえて助かりました。(40代)
- ◎とても丁寧でよかった。(20代)
- ◎対応がめっちゃ良かったです！(30代)
- ◎このままで十分満足です。(30代)

環境、書類など

- ◎待合室があってよかった。(20代)

(5)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	28	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	82.1%	14.3%	3.6%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	27	81.5%	14.8%	0.0%	3.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	26	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	77.8%	11.1%	7.4%	3.7%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	77.8%	18.5%	3.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	24	79.2%	8.3%	8.3%	4.2%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	26	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	81.5%	14.8%	0.0%	3.7%	0.0%

職員の対応

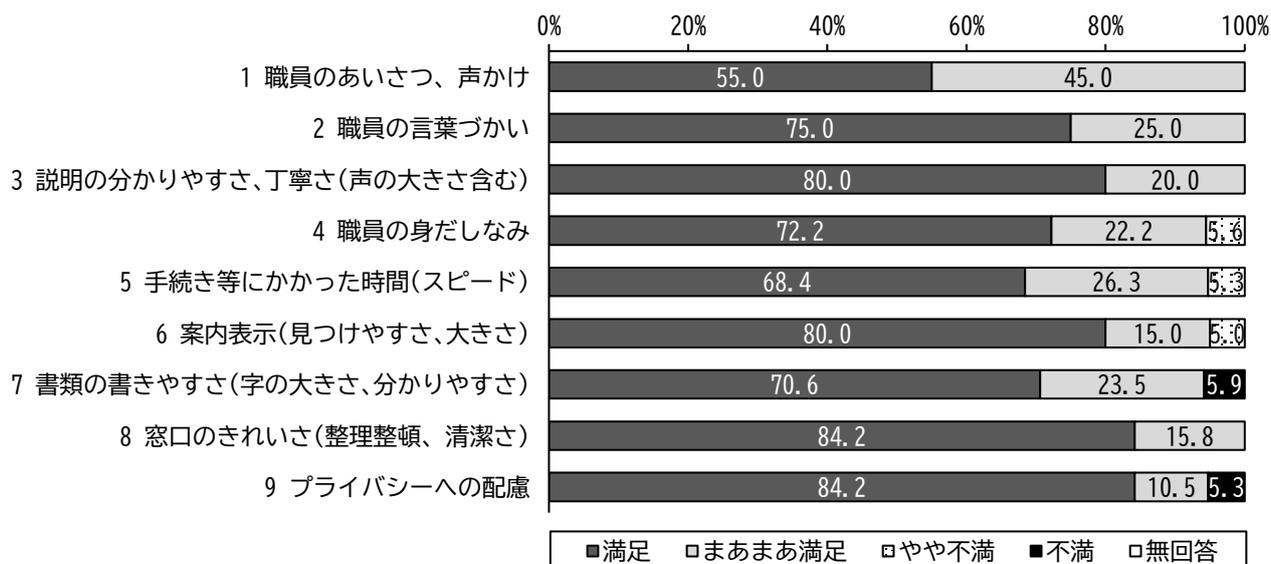
- ◎明るく対応してくれたのが良かった。(70代)
- ◎昔に比べて親切になった。(70代)
- ◎疑問に思っていることを質問する前に教えてくれたので対応も早く、親切でした。(70代)
- ◎大変スピーディーに対応して頂いた。隣の対応を見たけど、面倒なことを一生懸命対応していた。(70代)
- ◎全てとても良かったです。満足です。(70代)
- ◎いつ来ても気持ちのよい対応をしてもらっています。(70代)
- ◎女性の方で大変良かった。(70代)
- ◎いつもよくしてもらっています。(50代)

環境、書類など

- ▼案内表示が分かりづらい。何度も来てる人には問題ないのですが、持ち札をどれを取って良いのかご高齢の方にも分かりやすくしてほしい。(40代)
- ▼最初に入った時に番号札を取る時に分かりづらく、改善してほしい。(説明を2回ぐらい読んで分かった)(10代)

- ▼隣同士の声も聞こえてくるので、プライバシーへの配慮が必要です。空間をしっかり作ってほしいです。(60代)
- ▼目がわるいので字が見えない時ある。(50代)
- ▼説明が分かりにくくて時間がかかった。(80代以上)
- ▼書類の電話番号記入するところが固定電話用になっている。携帯用にならないか。(70代)
- 高齢の親が一人暮らしで、市からのお知らせ(給付金など)が来ても分からないで期限が切れている事が何度かあった。期限が切れても救済措置があるとありがたい。(60代)

(6)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	70.6%	23.5%	0.0%	5.9%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	84.2%	10.5%	0.0%	5.3%	0.0%

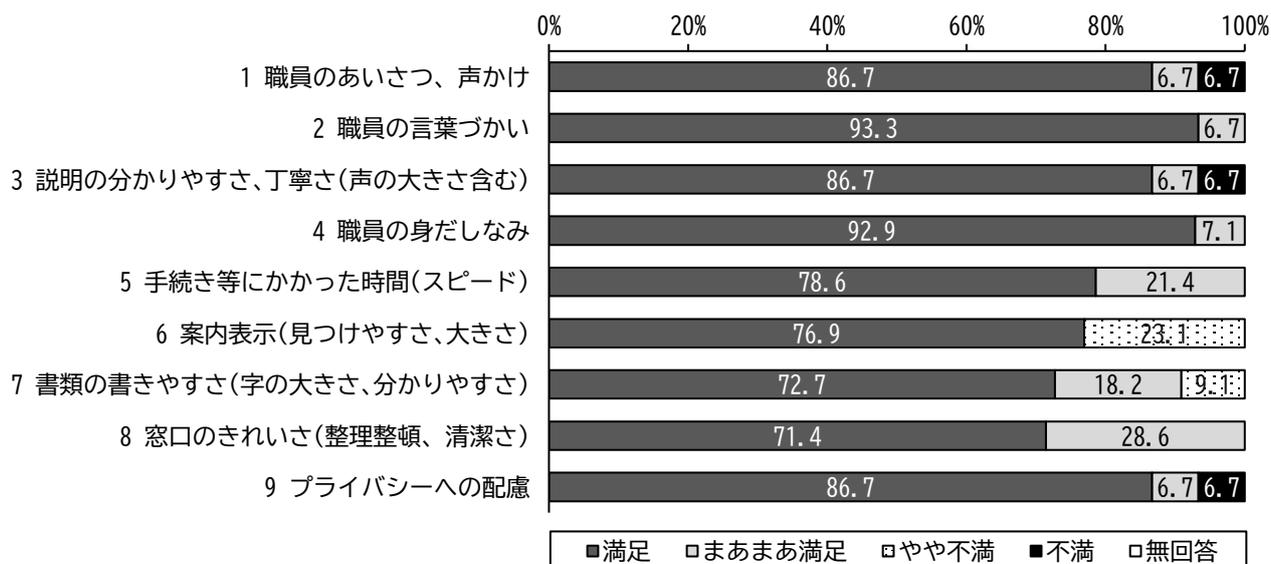
職員の対応

- ◎皆さん親切。(50代)
- ◎丁寧な対応で良かったです。(80代以上)
- ◎書類も書き方を丁寧に教えてくれて安心した。(70代)
- ◎早くできるようがんばってくれて親切でよかった。(80代以上)
- ◎早く対応してもらえてよかった。(80代以上)
- ◎▼職員によっては対応が怖いです。改善してほしいです(今日はたまたま良い方でした)。(40代)
- ▼待ってる時に声がけしてもらおうとわかりやすい(初めて来た時だとわからないので)。(60代)
- ▼全体的に対応が厳しかったです。(40代)
- ▼声が丸聞こえなのが良くない。(60代)
- ▼新人の方だと時間かかるので、ひとりベテランの方についてほしいです。(50代)

環境、書類など

- ▼書類によって印鑑が必要なものと、そうでないものがあるって分かりづらい。(60代)
- ▼できれば一般の人と事業者さんを分けてほしい(一般の人で、とても長い人がいるので)。(60代)
- ▼介護保険の冊子が足りない(福祉大が編集しているもの)。補充が間に合っていない。(30代)

(7)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	86.7%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	86.7%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	76.9%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	15	86.7%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%

職員の対応

◎不満は何もないです。(30代)

◎対応が早かった。(70代)

◎いつも丁寧な対応でありがとうございます。込み入った話の時は個室で対応してくれて配慮して頂きました。(50代)

▼もう少しお客さんに、わかりやすく質問に答えてほしい。(60代)

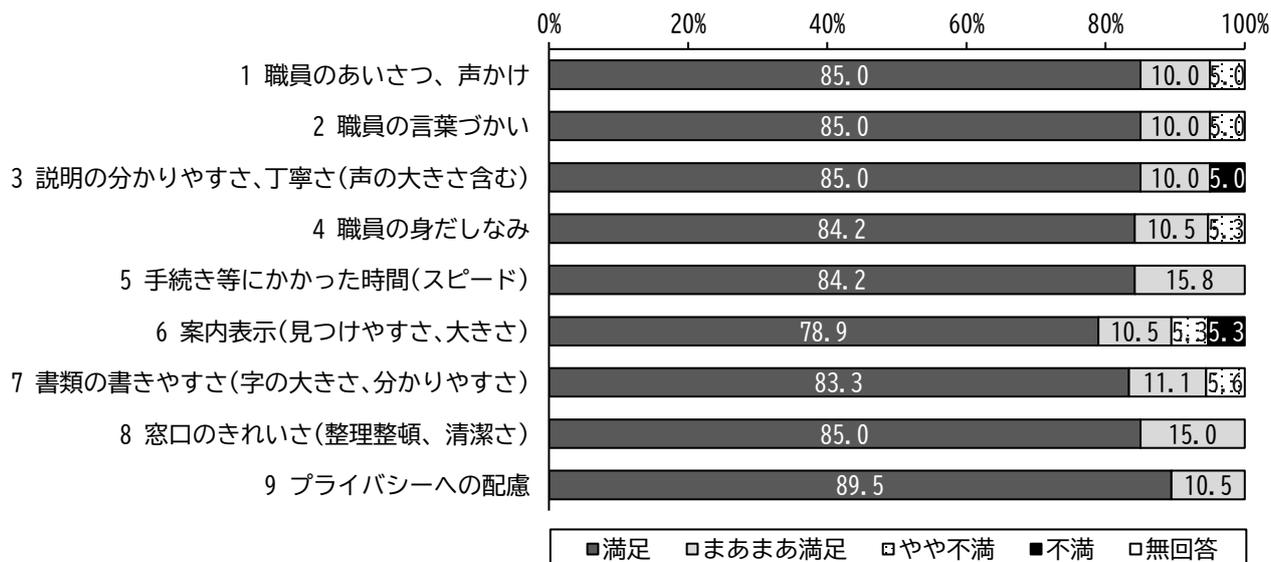
環境、書類など

▼書類の文字が小さいので見えづらい。(30代)

▼書類について新しいフォーマットと古いフォーマットが混ざっていることがあり、印鑑を押したり、押さなくて良かったりしてまぎらわしい時があったので統一してほしい。(30代)

▼改修で場所が移動した時に、事前に通知があると助かる。(60代)

(8)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	85.0%	10.0%	0.0%	5.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	84.2%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	78.9%	10.5%	5.3%	5.3%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%

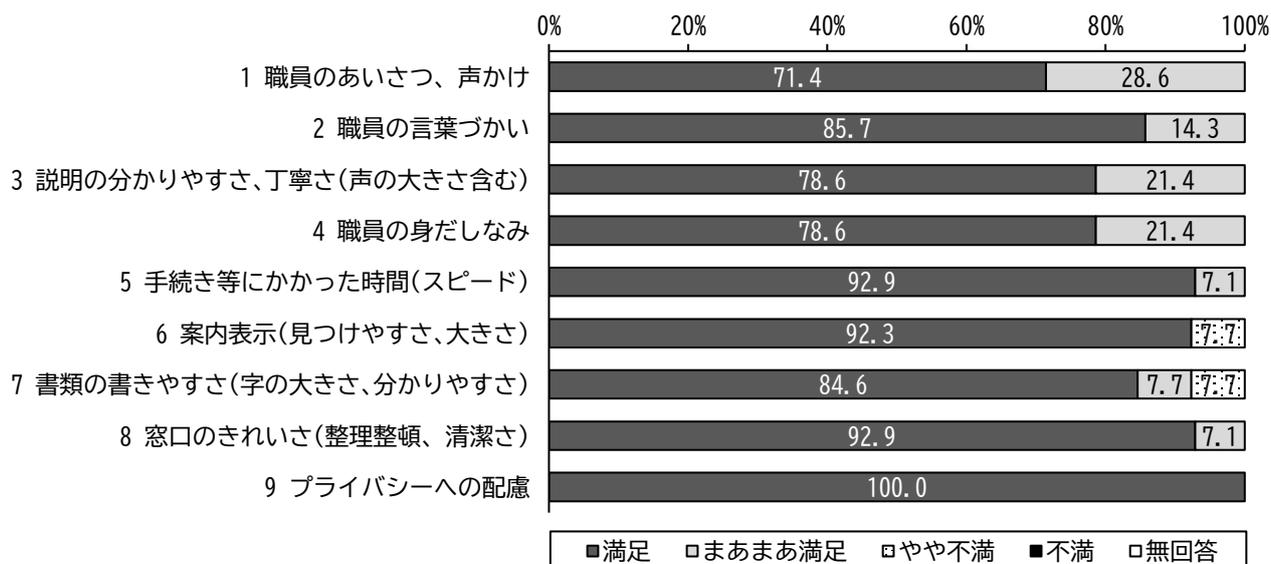
職員の対応

- ◎丁寧な対応だった。(80代以上)
- ◎すごい丁寧な対応で良かったです。(20代)
- ◎説明が丁寧で良かったです。(50代)
- ◎全部良かった。(80代以上)
- ◎言葉も分かりやすく、書類の書き方も丁寧に教えてくれたのでとても良かったです。(80代以上)
- ◎最初から時間はかかると言われていたので、時間は気にならなかった。今日はお客さんが少なかったのでスタッフの方もおちついていてよかった。(50代)
- ◎今のまま頑張って下さい。(70代)
- ◎▼今日は混んでいなくて良かったが、かなり待たされる日もある。(60代)
- ▼隣で聞こえてくる職員の説明がタメ口があったりして、第三者として聞いていて、あまり良く思わなかった。親しい雰囲気を作ろうとしてるのは分かっているのですが…(50代)
- ▼職員がみんなマスクをしているのが違和感。マスクをするように圧力をかけられているのか？アンケートをとる前にそういう所を見直してほしい。(60代)

環境、書類など

- ▼年末調整に使うために来たが、11/30にならないといけないと言われてしまった。最初に言ってほしかった。HPで表記があると良かった。(50代)
- ▼外国人向けに英語をもっと記入したほうが良い。(50代)

(9)衛生課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	92.3%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

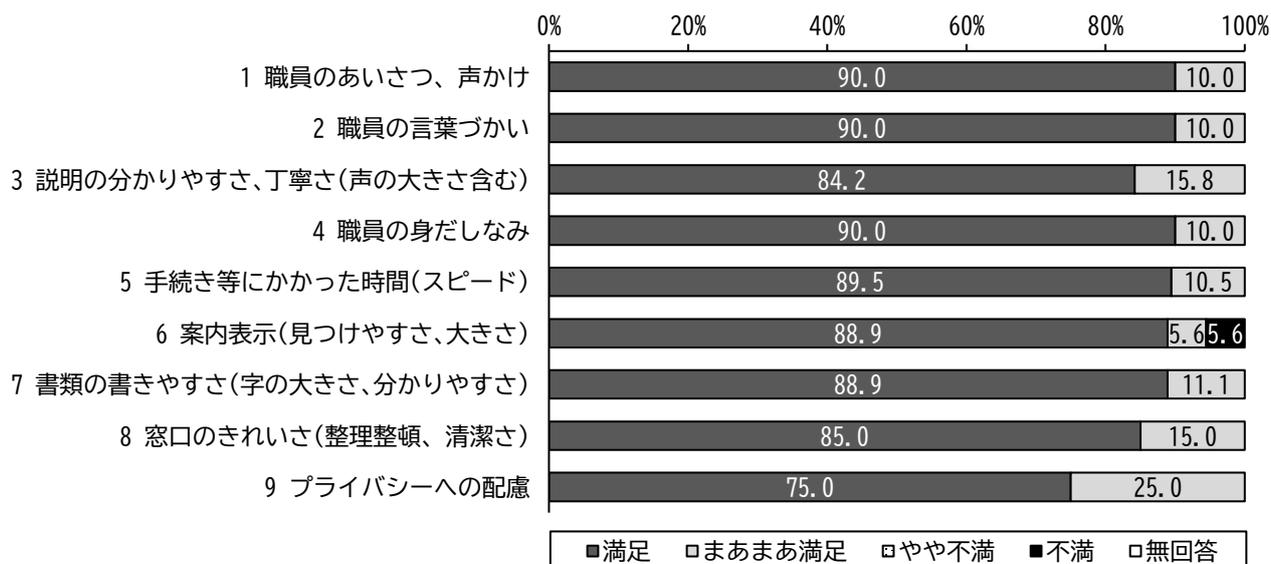
職員の対応

- ◎声をかけて頂いて助かりました。(40代)
- ◎いつも気持ちよく使わせてもらっています。(30代)

環境、書類など

- ▼書類が多いので、レ点や丸つけなど簡素化できると良い。(60代)

(10)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	88.9%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎声掛けがあって良かった。(40代)
- ◎いつも親切。質問にもいつもちゃんと答えてくれる。(50代)
- ◎いつも丁寧な対応です。(40代)
- ◎▼今日の人は良かった。時々高圧的な人がいるので教育してほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼名前を記入するファイルがあるのですが、前の方の名前などが見れてしまうのが気になりました。個人情報ではないので良いのかもしれませんが。(30代)
- ▼道路敷地構成図のデジタル化をいずれはしてほしい。(50代)

3-2 ご意見・提案に対する改善策(青葉区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	庁舎案内	1階総合案内で誤った課を案内された。	ご意見をもとに、総合案内職員と案内方法について確認をしました。
総務課	庁舎案内	1階の案内表示が変更されており、分かりにくい。また、内容が細かすぎる。	大規模改修工事後のレイアウト確定に向けて、分かりやすい表示についても併せて検討していきます。
税務会計課	窓口対応	証明書の発行できる目安の時間がわからない。	受付順に証明発行を行っていますが、証明書の種類によって発行までの時間が変わります。時間がかかる場合は経過の説明を行い、併せて目安の時間をお伝えするよう、課内に周知しました。
管理課	庁舎案内	案内表示について、エレベーターホールから見ると、壁があって場所がわかりにくい。	ホール側から見えるよう番号表示を追加掲示しました。 通路の吊り下げ看板の設置位置が、窓口位置と異なった位置にあったため、設置を変更しました。
障害高齢課	窓口の環境	隣同士の声も聞こえてくるので、プライバシーへの配慮が必要です。空間をしっかり作ってほしいです。	窓口に仕切りを設置し、来庁された方のプライバシー確保に努めておりますが、執務スペースの関係上窓口間の距離を取ることが難しい状況です。来庁された方の相談内容によっては、プライバシーが守られるよう、別スペースで対応させていただく等の取り組みを引き続き行ってまいります。
障害高齢課	職員の対応	説明が分かりにくくて時間がかった。	資料等を用いて、簡潔に分かりやすい説明を行うよう、課内に周知しました。
障害高齢課	窓口の環境	・最初に入った時に番号札を取る時に分かりづらく、改善してほしい。(説明を2回ぐらい読んで分かった) ・案内表示が分かりづらいということでした。何度も来てる人には問題ないのですが、持ち札をどれを取って良いのかご高齢の方にも分かりやすくしてほしい。	敬老乗車証を拡大した図を持ち札のところに表示することで、どの持ち札を取ればよいのか分かりやすくしました。
介護保険課	あいさつ・職員からの声かけ	待っているときに声がけしてもらえると分かりやすい(初めて来た時だとわからないので)。	窓口では、ご来庁の皆様の様子に気を配り、早めの声がけを行うよう課内に周知しました。 また、窓口当番が対応できない時は、当番以外の職員も、お待ちいただいている方に早めの声がけを行うよう、併せて周知しました。

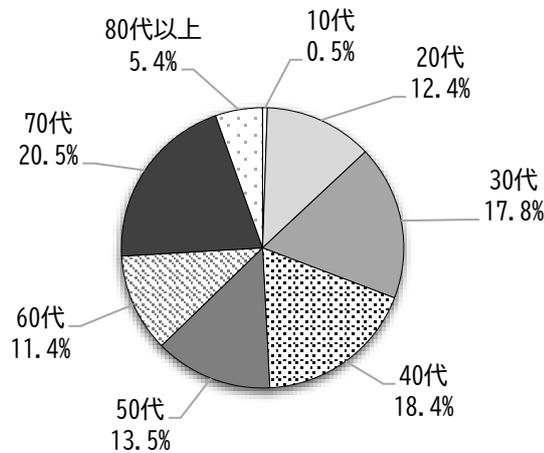
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
介護保険課	その他	介護保険の冊子が足りない(東北福祉大学が編集しているもの)。補充がまにあっていない。	「介護の手引き」について、窓口担当者が夕方の窓口終了後に残数を確認し、15冊を下回った場合は補充するよう課内に周知しました。
保護第一課 保護第二課	書類の書きやすさ	書類について、新しい様式と古い様式が混在しているので統一してほしい。	様式が変更になった際、古い様式は確実に処分するよう、改めて職員に周知徹底しました。
保護第一課 保護第二課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	質問に対して、分かりやすく答えてほしい。	説明に際しては、ご質問の意図をくみ取ったうえで、できるだけはっきりと、分かりやすい言葉を用いるように、課内会議等の場で継続して周知していきます。
保護第一課 保護第二課	庁舎案内	引越しをする際は事前に通知してほしい(区役所改修工場の影響で、9月に5階から8階に移転した)。	ご意見をもとに、今年1月、再度、8階から5階に移転した際には、移転をお知らせする掲示物を事前に作成し、周知しました。
保険年金課	職員の言葉づかい	隣で聞こえてくる職員の説明がタメ口があったりして、第三者として聞いていて、あまり良く思わなかった。親しい雰囲気を作ろうとしているのは分かっているのですが…	窓口で対応する職員は来庁者に寄り添った丁寧な対応を心掛けておりますが、ご高齢の方に分かりやすく説明したり、親しみを持っていただけるよう、時にはくだけた言い回しをする場合もございます。そのような場合は他の来庁者の方が不快に感じられることのないよう、適切な言葉づかいを心掛けることを、改めて課内へ周知しました。
保険年金課	案内表示 書類の書きやすさ	・年末調整に使うために来たが、11/30にならないといけないと言われてしまった。最初に言ってほしかった。HPで表記があると良かった。 ・外国人向けに英語をもっと記入したほうが良い。	来庁者へのご案内につきましては、様々な状況下の方がいらっしゃることを念頭におき、それぞれの方が必要とされている適切なご案内ができるよう心掛けてまいります。また、外国人の来庁者が利用しやすい窓口になるよう、英語表記の拡充を検討していきます。
衛生課	書類の書きやすさ	書類が多いのでレ点や丸つけなど簡素化できると良い。	ご意見をもとに、今後の資料作成の参考にさせていただきます。
衛生課	庁舎案内	最初の案内では2階だったが、本当は6階だった。改善してほしい。	ご意見をもとに、総合案内職員と案内方法について確認をしました。
公園課	窓口対応	窓口に立っているのに、なかなか案内をして頂けなかったのは少し気になりました。	呼び鈴を受付窓口に設置しておりますが、利用方法の案内が不十分であったため、利用案内を掲示しました。
公園課	庁舎管理	トイレの手を洗う所が歯みがきをする人で埋めつくされている時があり、手を洗えない人がいるが気になります。	ご意見をもとに、職員に対して、周囲の状況に配慮した使用とするよう注意喚起をしました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
道路課	プライバシーへの配慮	名前を記入するファイルがあるのですが、前の方の名前などが見れてしまうのが気になりました。個人情報ではないので良いのかもしれませんが。	閲覧者の記入用紙をファイルに綴じず、投入ボックスに入れていただく取り扱いとし、記入用紙の閲覧者名が他者に見られないように改善しました。

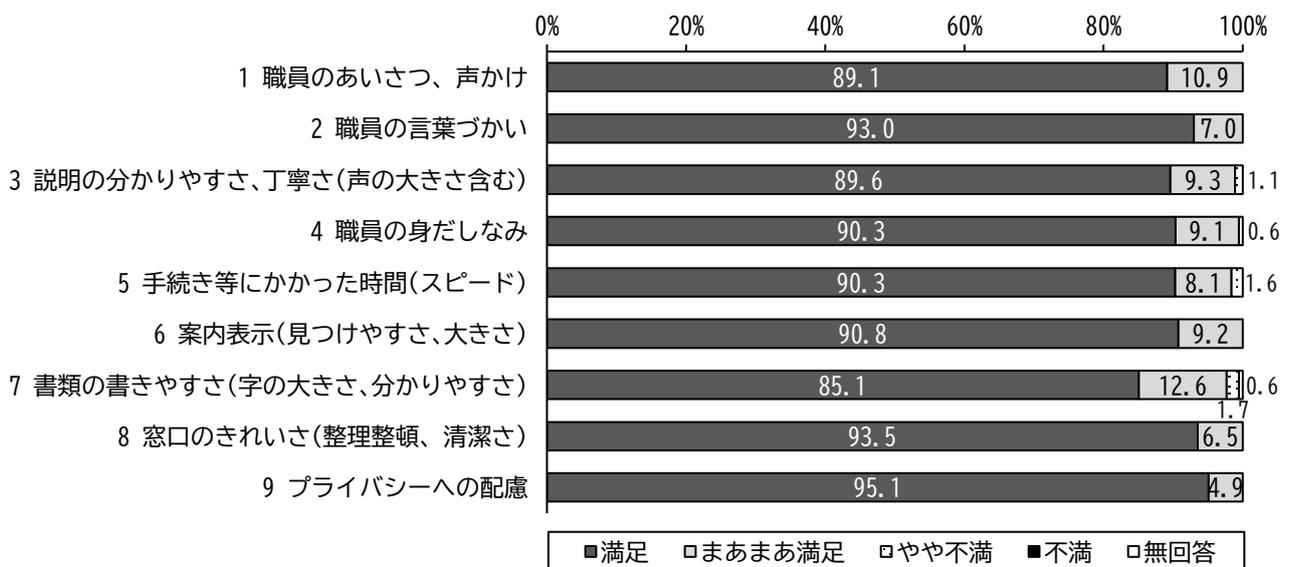
4-1 調査結果(宮城総合支所)

(1)宮城総合支所全体

【1】回答者の年代 (185人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	184	89.1%	10.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	185	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	183	89.6%	9.3%	1.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	176	90.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.6%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	185	90.3%	8.1%	1.6%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	184	90.8%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	174	85.1%	12.6%	1.7%	0.0%	0.6%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	185	93.5%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	184	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

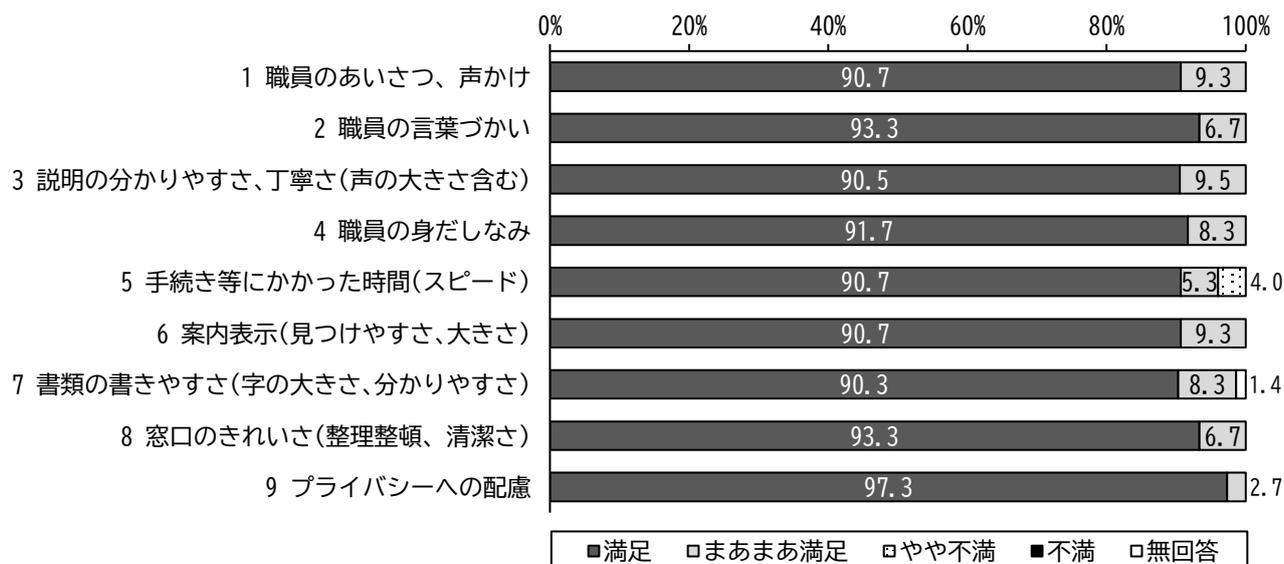
- ◎入ってすぐに案内の方がいるのがすごくよかった。(20代)
- ◎総合案内の方がすぐにきいてくれたのがよかった。(20代)
- ◎案内の方が声をかけてくれるのでスムーズ。(30代)
- ◎案内の方がすぐに行く場所(番号)を教えてくれたのでスムーズでした。(80代以上)
- ◎宮城総合支所の方は、他の区役所と比べても親切な人が多い。(70代)

- ▼1階のトイレでハミガキするのは、一般の来庁者も利用するのでやめてほしい。(50代)

環境、書類など

(なし)

(2) 税務住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	75	90.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	75	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	74	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	72	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	75	90.7%	5.3%	4.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	75	90.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	72	90.3%	8.3%	0.0%	0.0%	1.4%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	75	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	75	97.3%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%

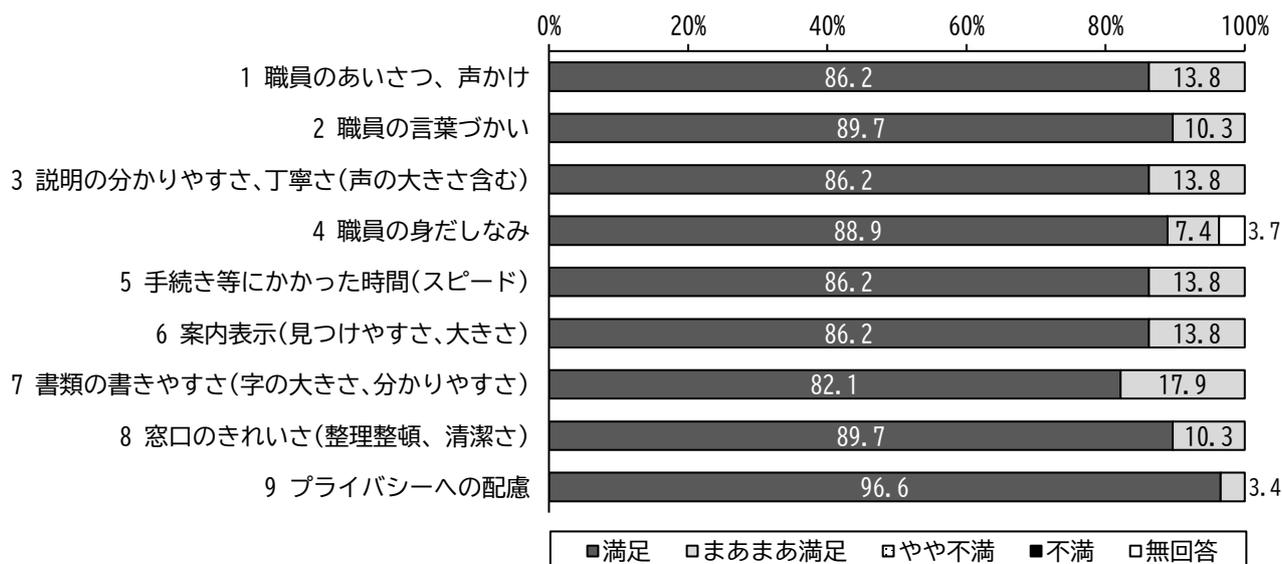
職員の対応

- ◎いつも親切で声をかけてくれるのでスムーズです。(50代)
- ◎いつも親切です。(50代)
- ◎とても親切。(30代)(70代)
- ◎みなさん親切でした。(60代)
- ◎気づかいがあってよかったです。(30代)
- ◎とてもわかりやすく親切な対応でした。(40代)
- ◎とても丁寧でした。(40代)
- ◎分からないことも丁寧に教えてもらえてよかったです。(80代以上)
- ◎他の役所よりスピーディだと思う。(50代)
- ◎とてもスムーズで不満な点はありませんでした。(40代)
- ◎無理を言ったけれど、よくしてもらいました。(70代)
- ◎よく来るが、毎回満足しています。いつも満点。(60代)
- ▼待ち時間が長すぎる。(50代)
- ▼(車いすの方)待ち時間を短くしてほしい。(40代)

環境、書類など

- ▼待合室のイスの間隔をもう少し広くしてほしい。(70代)
- ▼以前マイナンバーカードを作ったが、保険証とひも付けしたかどうか確認しに来た。でもここには機械がないので確認できないとの事だった。確認できるシステムがあると良い。(70代)
- ▼他の課の待つ時に番号札を出してほしい。(60代)
- ▼休憩室でご飯など食べてほしい。(50代)

(3)保健福祉課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	29	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	88.9%	7.4%	0.0%	0.0%	3.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	29	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	29	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

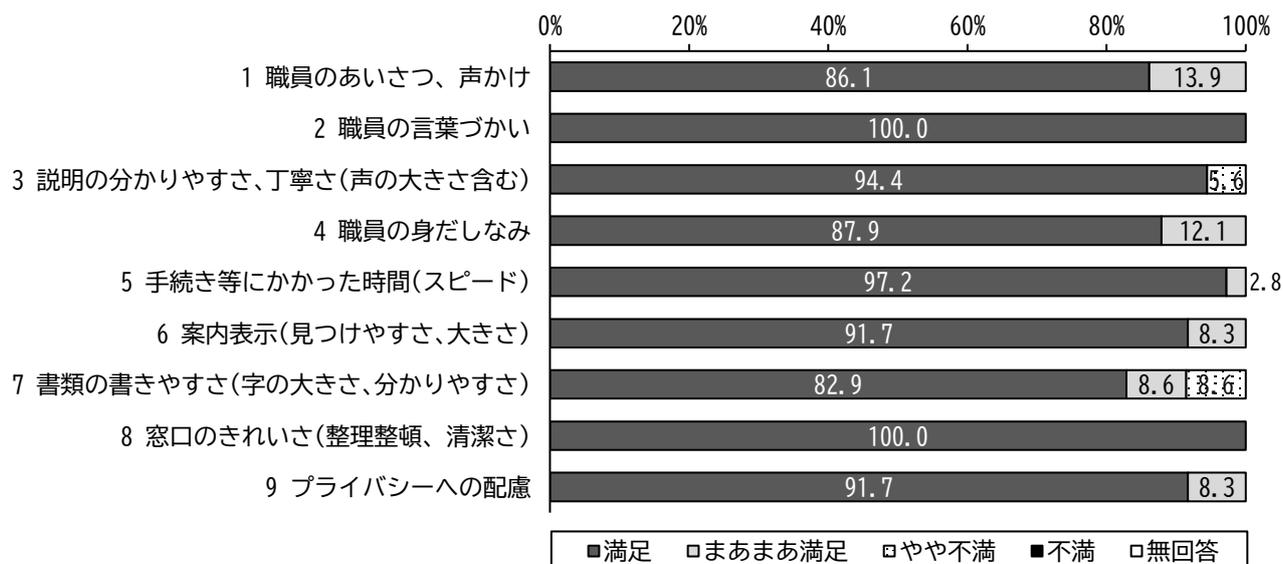
- ◎来庁時にすぐに気づいて声をかけ案内してもらえたのがとても感じがよかったです。(30代)
- ◎窓口で、母親がすわって、子供を後ろのいすにすわらせようとしたところ、職員の人が母親の横にいすをもってきてあげた。(不明)
- ◎子供を連れてきても、話しかけてくれるので手続きしやすい。(30代)
- ◎子どもがさわいだ時に職員の方が色々あやしてくれて助かった。(20代)
- ◎良かった点しかなかった。不安に思っていた事をしっかり聞いて対応してもらえてとてもよかったです。(30代)
- ◎とても親切でした。(20代)
- ◎スムーズに説明してくれたのでわかりやすい。(30代)
- ◎スムーズに終わり満足。(30代)

- 書類は複雑ですよね、と言われた。(20代)
- ▼奥の方で、仕事されてるのか寝てるのかわからない方がいたのが気になりました。(50代)

環境、書類など

(なし)

(4)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	36	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	36	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	36	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	36	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	36	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	35	82.9%	8.6%	8.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	36	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	36	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

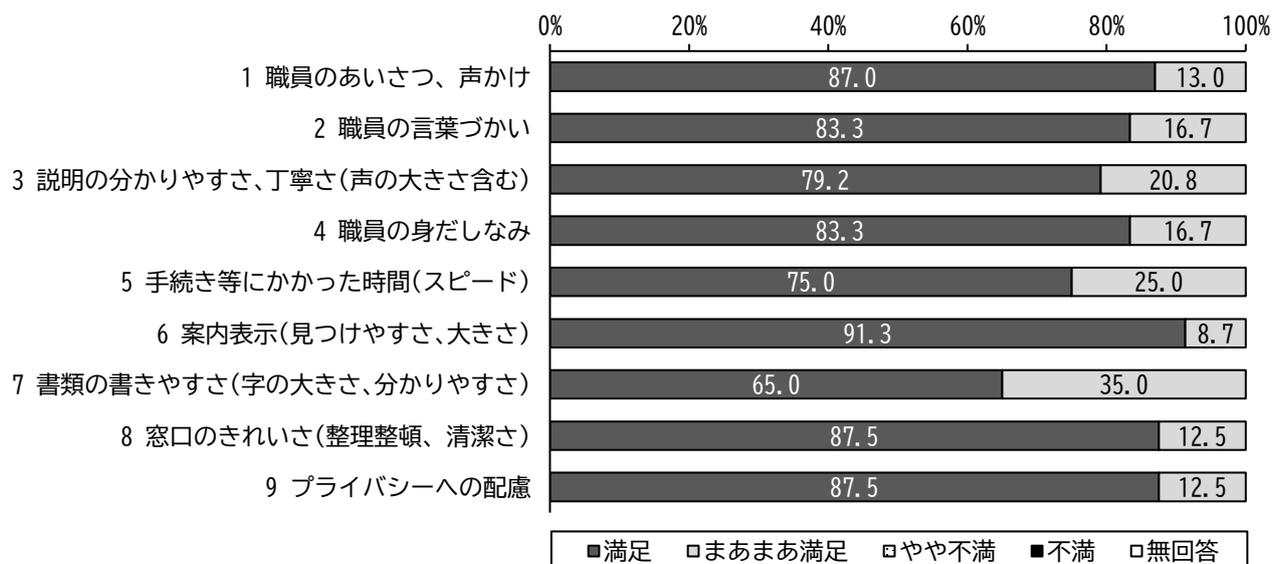
- ◎いつも笑顔で感じがよい。(80代以上)
- ◎こんなにすばらしい役所は他にない。民間でもこれほどのところはない。すぐに声をかけて案内してくれて、全然時間もかからなかった。(70代)
- ◎いつも親切です。(40代)
- ◎書類の書き方も丁寧に教えてもらえてよかった。全体的にとても満足しています。(70代)
- ◎思ったより早く済んでよかった。(50代)
- ◎スピーディで助かりました。(40代)
- ◎全体的に使いやすかった。(50代)
- ◎いつもお世話になりありがとうございます。(40代)
- ◎10年前に一度窓口対応が悪く責任者に話したことがある。その後改善された。このようにアンケートしてもらうことに感謝します。(70代)
- ▼声が小さかった。(40代)
- ▼耳が聞こえないので、もう少しゆっくり話してほしい。(80代以上)
- ▼エプロンは違和感を感じる。(70代)

環境、書類など

- ▼記入例がないのでわかりにくい。(40代)
- ▼字が小さくて見えづらい。(40代)
- ▼毎年同じ書類を作成しているのもう少し簡略化してもらえるとありがたい。(40代)
- ▼(つえを利用し、ゆっくりしか歩けない方)窓口を入口の近くにしてほしい。(40代)

○マイナンバーカードをつくっているならば、住所や名前を書かなくても確認できるので、記入する必要はないのではないか。(70代)

(5) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	24	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	24	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

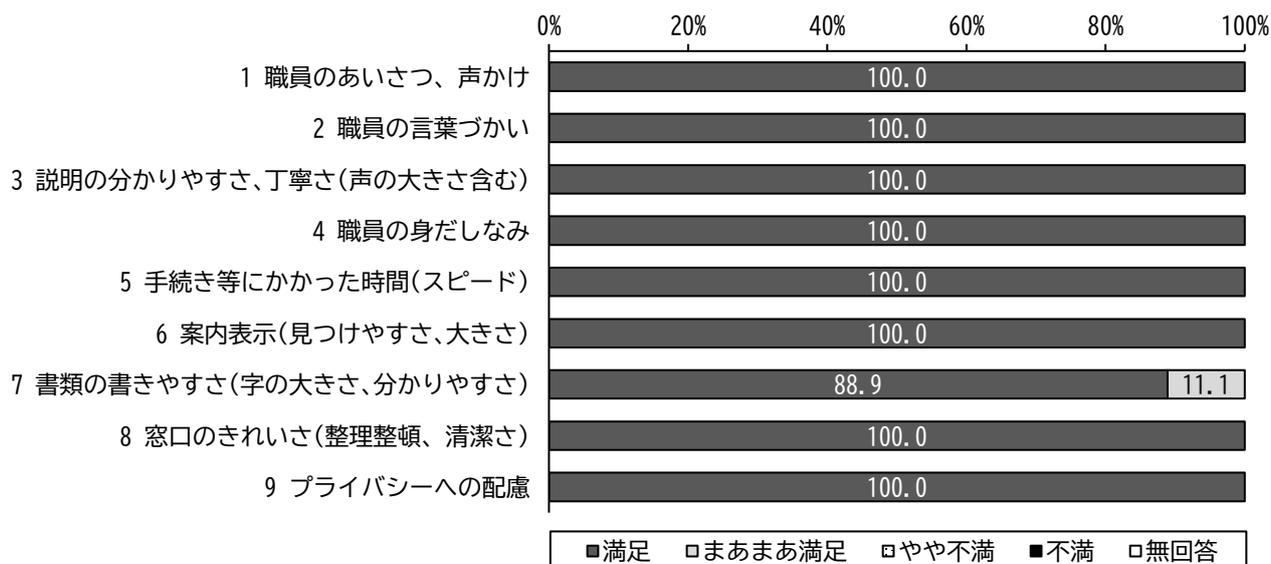
職員の対応

- ◎分からないところを何度きいてもいやな顔せずに親切、丁寧に教えてくれた。(50代)
- ◎いつも親切にしてもらっています。(70代)
- ◎とても親切です。(70代)
- ◎窓口がとてもスピーディで、丁寧でよかった。(20代)
- ◎すべてスムーズで満足でした。(50代)
- ◎対応がとてもよかった。(40代)
- ◎十分満足しています。(60代)
- ◎このままで十分良いと思います。(40代)
- ▼待ってる時に座るイスがない時があり、年寄りには立ってるのが大変。(70代)

環境、書類など

- ◎案内表示わかりやすい。(70代)
- ▼血圧計を置いてもらうと良い。(40代)
- ▼気軽にちょっと相談したくても、電話で時間予約して下さいと言われるのが面倒。(70代)
- ◎まちなか以外でも休日に対応できるシステムがあるとうれしい。(40代)

(6)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつも親切。(40代)

環境、書類など

▼会議室が使えるとありがたい(今日は入口で話す感じだったので)。(60代)

4-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城総合支所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

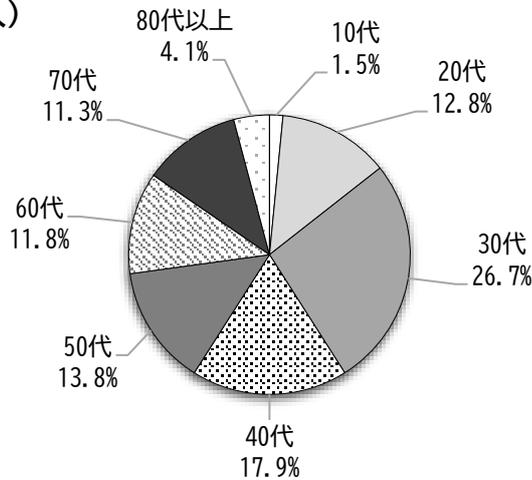
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
まちづくり推進課	案内表示	まちづくり課は一番奥なので、表示板が重なってわかりにくい人がいるかも。	3階エレベーター前の掲示板に、案内表示を追加しました。
税務住民課 (回答課:総務課)	職員の身だしなみ	休憩室でご飯など食べてほしい。	休憩場所として修養室や会議室を開放しております。混雑している際は、やむを得ず事務室内で休憩することがありますが、そのような時には窓口に配慮するよう努めてまいります。
税務住民課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	マイナンバーカードの登録内容を確認出来るシステムがあると良い。	マイナンバーカードの登録内容を確認するシステムの設置は困難ですが、ご自身でスマートフォンやパソコンを使ってマイナポータルでご確認いただけます。また、マイナンバー総合フリーダイヤル0120-95-0178(無料)にお問い合わせいただくこともできます。 ご要望に沿った案内をできるように努めてまいります。
税務住民課	手続き等にかかった時間	待ち時間が長すぎる。待ち時間を短くしてほしい。	通常よりも時間がかかる手続きの際は、予めお声掛けさせていただいておりますが、より迅速な対応に努めてまいります。
税務住民課	プライバシーへの配慮	待合室の椅子の間隔をもう少し広くしてほしい。	なるべく多くの方におかけいただけるように配置していることもあり、間隔を大きく広げることは困難ですが、なるべくご要望にお応えできるように努めてまいります。
保険年金課 (回答課:保健福祉課)	窓口のきれいさ	血圧計を置いてもらうと良い。	現在保有している血圧計は、計器の劣化により正確な測定が困難なため、設置の予定はございません。
障害高齢課	書類の書きやすさ	記入例がないのでわかりにくい。	提出していただく書類が多いため、全ての書類についての記載例を用意することは困難ですが、書類の記入箇所がわかりにくい場合は、職員が丁寧に説明いたします。
障害高齢課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	・声が小さかった。字も小さく見えづらい。 ・耳が聞こえないので、もう少しゆっくり話をしてほしい。	職員には、来庁された方に分かりやすいスピード、声の大きさを説明することを心がけるよう周知してまいります。 また、窓口では「聴こえを支援する機器」、「老眼鏡」を備えておりますので、ご利用をお勧めするよう努めてまいります。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	職員のあいさつ、声かけ	待ってる時に座るいすがない時があり、年寄り立っているのが大変。	保険年金課前の待合いすが満席の場合は、待合ロビーのいすをご案内しております。ご指摘後は、より迅速に待合いすの状況を確認できるよう、ミラーを設置いたしました。
保険年金課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	気軽にちょっと相談したくても、電話で時間予約して下さいと言われるのが面倒。	当課でのご相談は、ご予約なしでお受けしておりますので、いつでもお気軽にお越しください。ご相談内容によっては予約制の年金事務所をご案内することもあります。令和6年1月から電話のほかにWEBでも予約できるようになりました。
保険年金課	手続き等にかかった時間	まちなか以外でも休日に対応できるシステムがあると嬉しい。	仙台市では、行政手続きのデジタル化を推進しており、令和5年2月から、休日でも国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の口座振替をWEBから申し込めるようになりました。
道路課	窓口対応時の対応場所	カウンターで立ったままでの対応だったので、会議室等が使えると良い。	窓口の席が埋まっている場合には、通路の椅子まで職員が伺いまして、座ったまま要件を話していただけるよう配慮します。
総務課	職員の身だしなみ	1階のトイレでハミガキするのは、一般の来庁者も利用するのでやめてほしい。	該当者に対し、1階のトイレでハミガキをしないよう声掛けいたしました。

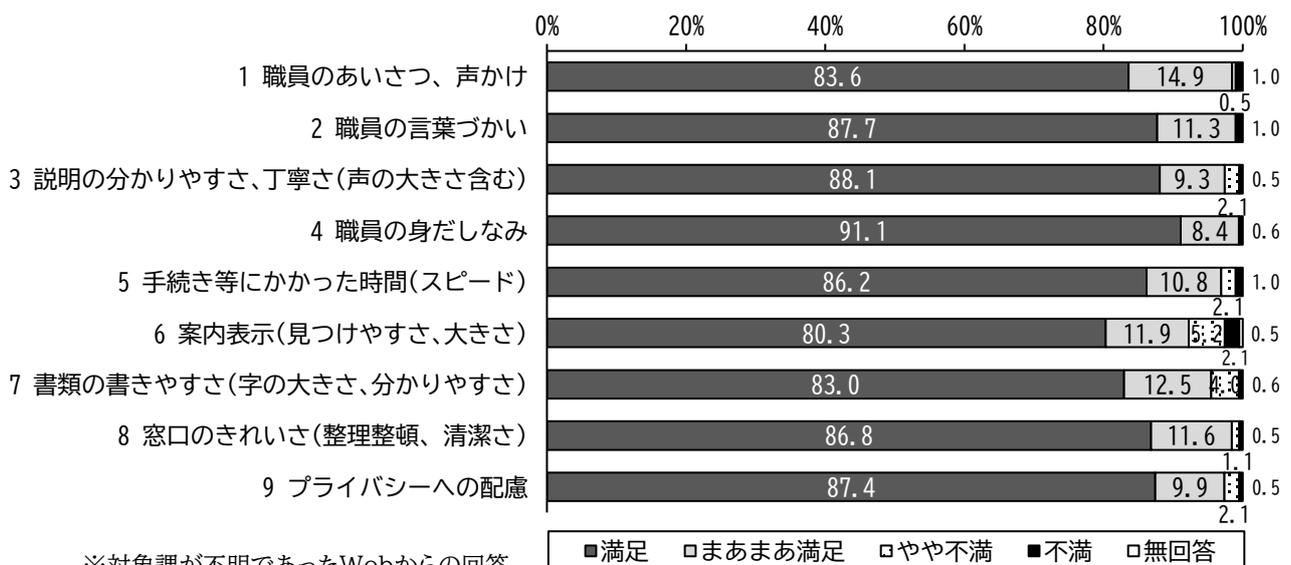
5-1 調査結果(宮城野区役所)

(1)宮城野区役所全体

【1】回答者の年代 (195 人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



※対象課が不明であったWebからの回答
(1人分)を含む。

	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	195	83.6%	14.9%	0.5%	1.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	195	87.7%	11.3%	0.0%	1.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	193	88.1%	9.3%	2.1%	0.5%	0.0%
4 職員の身だしなみ	179	91.1%	8.4%	0.0%	0.6%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	195	86.2%	10.8%	2.1%	1.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	193	80.3%	11.9%	5.2%	2.1%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	176	83.0%	12.5%	4.0%	0.6%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	190	86.8%	11.6%	1.1%	0.5%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	191	87.4%	9.9%	2.1%	0.5%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

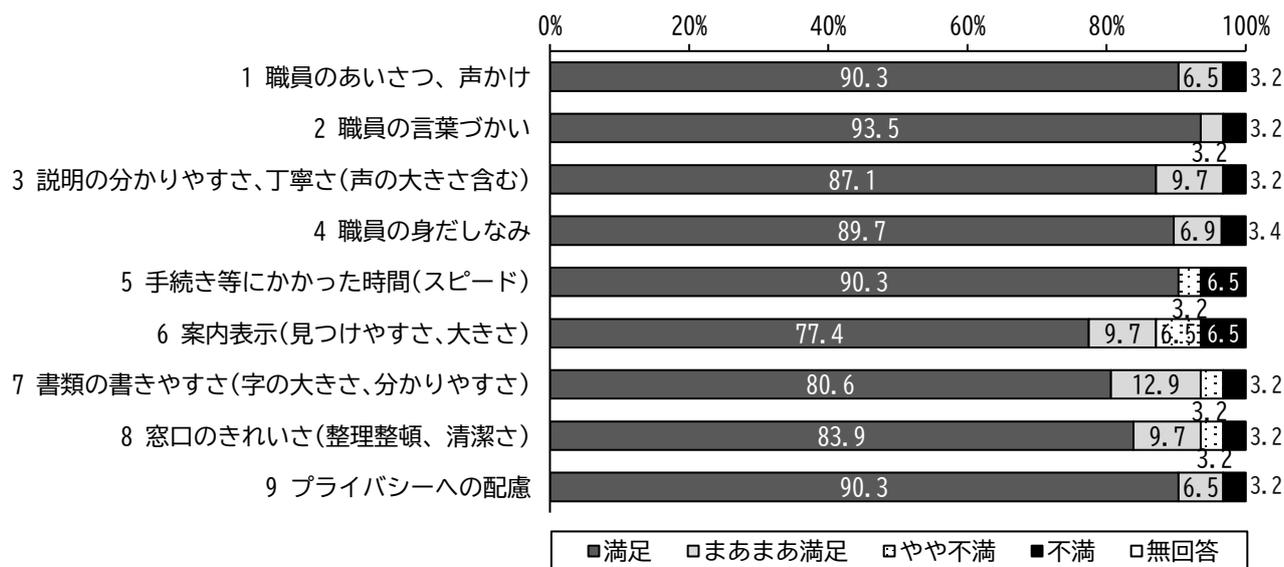
職員の対応

- ◎1Fの総合案内の方が気配りしてくれて助かりました。今までになく良かった。(60代)
- ◎いつもの事ですが、とても感じ良く接していただいております。(60代)

環境、書類など

- ▼全体の案内板が字が小さいように感じます。年のせいですかね。(60代)
- ▼空調が熱い(戸籍住民課での回答)。(50代)
- ▼トイレの場所が分かりづらい。(50代)
- ▼和式トイレが多い。バリアフリーに変えてほしい。(50代)
- ▼トイレはきれいになったが、特に女性用トイレの和式のトイレは洋式に変えてほしい。(70代)
- ▼トイレの便座が冷たいのと、臭いが気になるので、消臭剤があると良い。ウォシュレットだと、助かる。(50代)
- ▼駐車場が少なすぎるので増やしてほしい。(50代)
- ▼駐車場(背の高い車のスペース)確保をお願いしたい。(50代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	31	90.3%	6.5%	0.0%	3.2%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	93.5%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	31	87.1%	9.7%	0.0%	3.2%	0.0%
4 職員の身だしなみ	29	89.7%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	90.3%	0.0%	3.2%	6.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	77.4%	9.7%	6.5%	6.5%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	31	80.6%	12.9%	3.2%	3.2%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	31	83.9%	9.7%	3.2%	3.2%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	31	90.3%	6.5%	0.0%	3.2%	0.0%

職員の対応

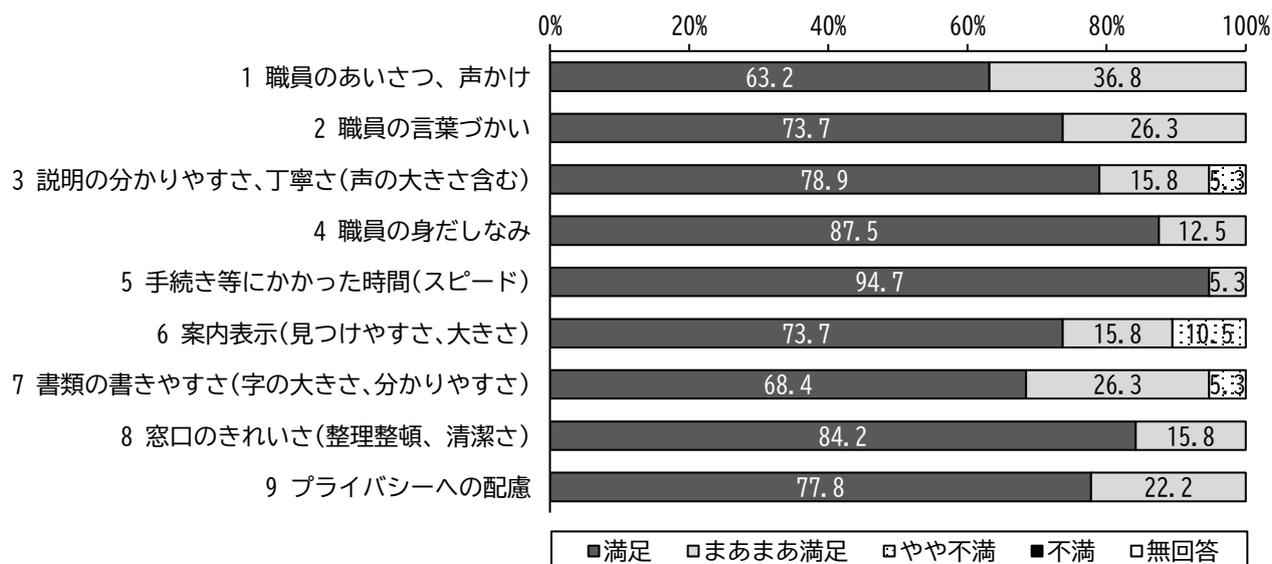
- ◎いつも親切丁寧で大満足。(30代)
- ◎丁寧な説明で良かったです。(50代)
- ◎スピーディーで助かった。(30代)

▼呼ばれる時の声が少し小さかったです(本名で呼ぶからかも)。(30代)

環境、書類など

- ▼住民票はココ！みたいに分かりやすい表示だと助かる。(30代)
- ▼柱の向こう側に窓口があるのが分かりにくい。(30代)
- ▼(外国籍の方)仕切りやボードがあるので、座席から番号のボードが見えにくい。(20代)
- ▼書類を書く場所が狭いので書きにくい。(60代)
- ▼「印鑑登録証明書」の書き方例があるとありがたい。書くのは簡単だけど、年配の父だったら書き方が分からないのではないかと思う。(50代)
- ▼申請書類で何回も同じことを書かせすぎ。改善してほしい。(30代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	19	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	19	78.9%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	16	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	73.7%	15.8%	10.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

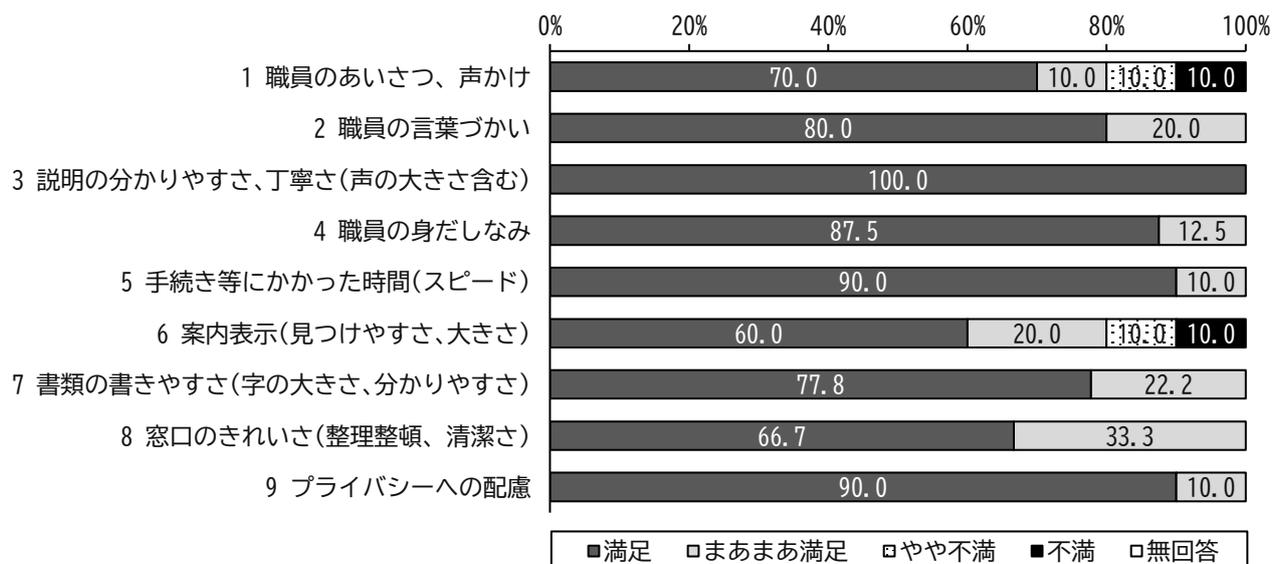
- ◎丁寧の説明し下さりスムーズでした。(40代)
- ◎(外国籍の方)書類の書き方が分からなかったけど、分かりやすく説明してくれた。(30代)
- ◎▼今日は空いていたが、時期によってはかなり待たされる。混雑が解消できると良い。(60代)

- ▼もう少し笑顔で対応してくれると良い。(40代)
- ▼手続きの最後に駐車場利用の有無の確認をしてくれたら良いのに。(30代)
- ▼担当者の知識経験が少ないからか表情に困惑が見られ時間がすごくかかった。その分、他の課の対応の良さが印象に残った。(40代)

環境、書類など

- ▼もう少し場所が分かりやすく表示されると助かる。(50代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	70.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎初めてで不安だったけど、優しく対応してくれて良かったです。安心できました。(30代)

◎説明が丁寧で分かりやすく、良かったです。(20代)

◎待ち時間もなくて良かった。(80代以上)

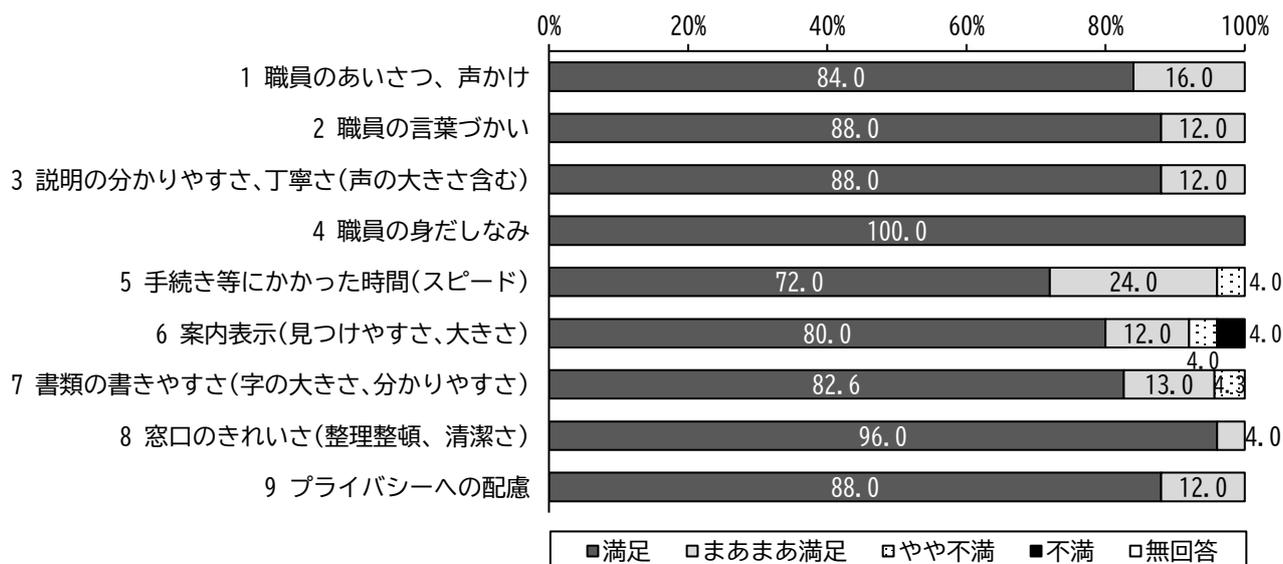
▼窓口でどうやって受け付けてもらえるのか、分からなかった。6番窓口には札も無く、分かりづらく、職員も声かけがなかった。(30代)

環境、書類など

▼「インフルエンザの予防接種は○○」のような、具体的な表示がほしい。(50代)

○どこに行けば良いのか、最初分からなかった(引越の時)。手続きも、住む場所で違って、慣れるのが大変だった。(60代)

(5) 保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	25	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	25	72.0%	24.0%	4.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	25	80.0%	12.0%	4.0%	4.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	96.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	25	88.0%	12.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎どこに行けば良いか迷っている方に、職員の方から声かけしているのが良かった。(30代)

◎対応が早くて良かったです。(30代)

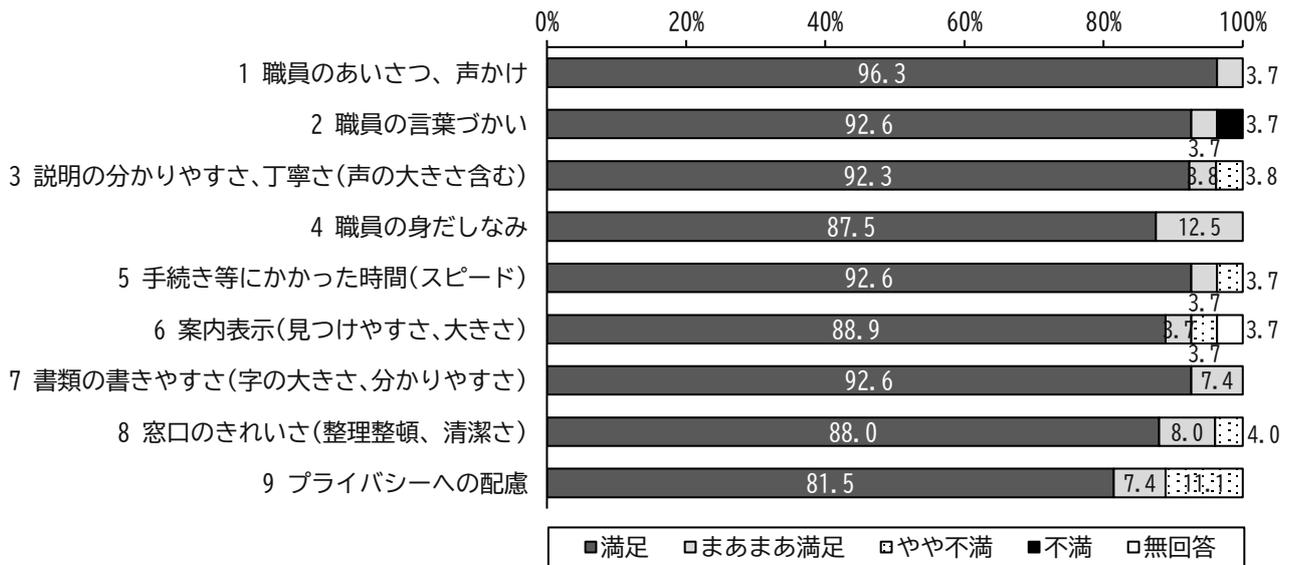
▼待ち時間が、もう少し短くなると良い。(30代)

環境、書類など

▼案内表示や、担当部署が分かりづらい。改善してほしい。(40代)

▼ペンが出にくかった。(20代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	27	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	92.6%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	26	92.3%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	92.6%	3.7%	3.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	88.9%	3.7%	3.7%	0.0%	3.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	27	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	25	88.0%	8.0%	4.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	27	81.5%	7.4%	11.1%	0.0%	0.0%

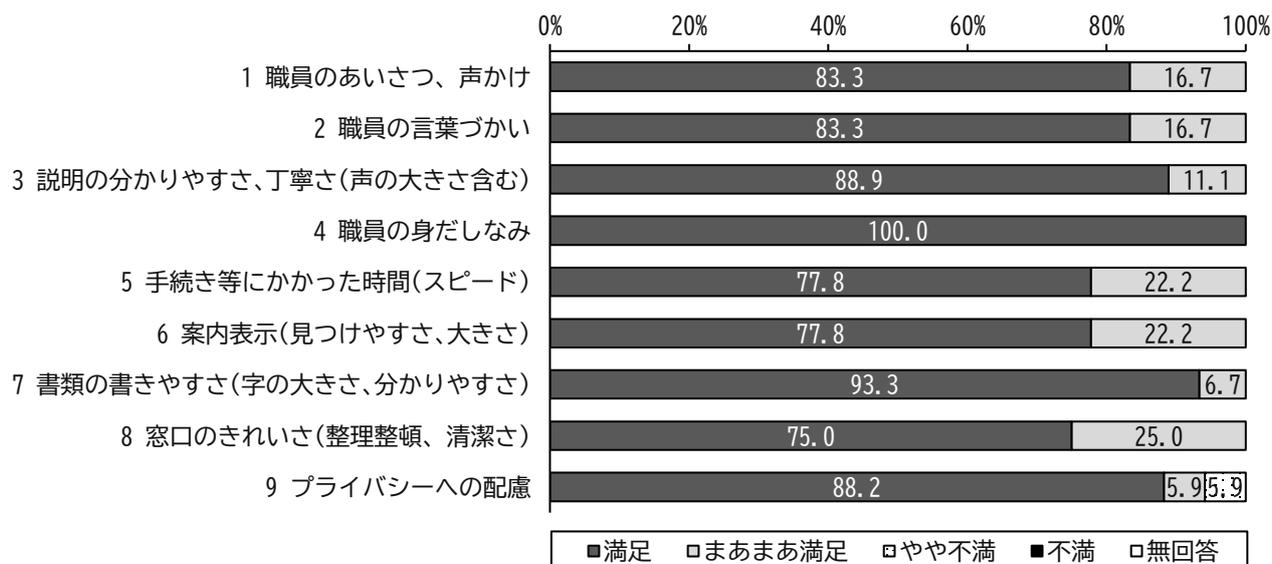
職員の対応

- ◎私が、どうしようかなと思っていたら、声をかけてくれた職員がいた。(40代)
- ◎親切丁寧に教えていただいた。(40代)
- ◎職員さんの対応がとても良い。(70代)
- ◎昔は震えるほど怖い人がいたけど今は随分良くなった。(70代)
- ▼声が低くて早口なので聞きとりづらい。(職員は)慣れているかもしれないがこちらは初めてなので、分かりやすく説明してほしい。でも質問すればちゃんと調べてくれた。(60代)
- ▼制度に対する知識や、その方に合わせる工夫がほしい。(30代)
- ▼少し上から目線が気になる。(30代)
- ▼手続きがより簡潔になると良い。いつも窓口を色々回されるのが大変。一つで完結できると良い。(30代)
- この時間帯は空いていて良かったです。(10代)

環境、書類など

- ▼番号札がどこにあるか分かりにくい。(30代)
- ▼ペンが太くて書きづらかった。(50代)
- ▼デジタル表示などによって、どこに何があるかが分かると良い。(50代)
- ▼ついたただけだと、聞かれたくない話もあるので、隣同士との距離を考えてほしい。(50代)
- ▼横の音が聞こえてくるのが気になります。スペースの確保をお願いします。(30代)
- ▼イスが古いのが気になりました。(30代)

(7)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	16	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	17	88.2%	5.9%	5.9%	0.0%	0.0%

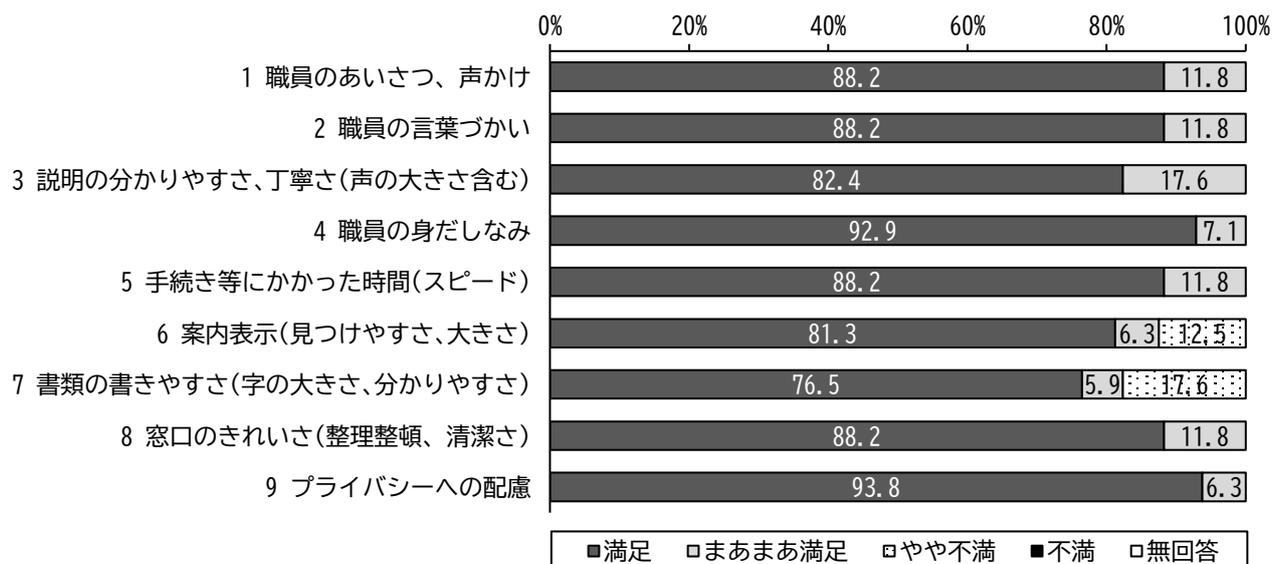
職員の対応

- ◎笑顔で親切な対応でとても良かった。(60代)
- ◎親切な、対応で良かった。(70代)
- ◎丁寧な対応でとても良かった。(60代)
- ◎書類が見えなかったところを、拡大コピーしてくれたのが、とても良かったです。(70代)
- ◎現状維持で大丈夫です。(30代)
- ◎▼いつも女性の方をお願いしていますが、時々年配の男性で語調の強い方がいるので直してほしい。(20代)

環境、書類など

(なし)

(8)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	16	81.3%	6.3%	12.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	76.5%	5.9%	17.6%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

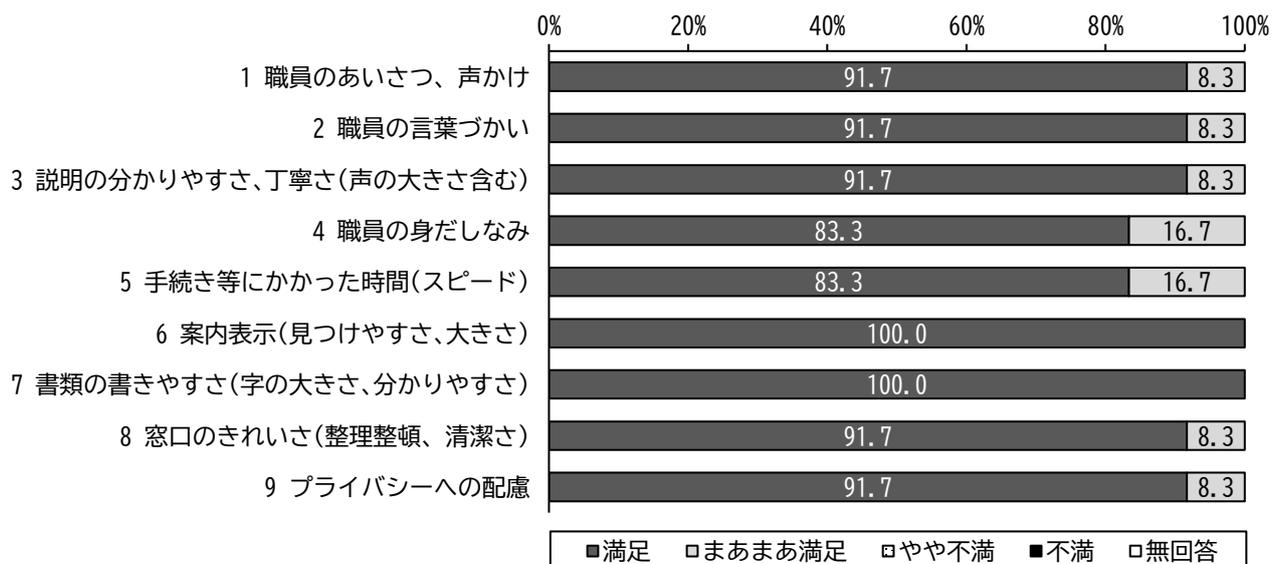
- ◎親身になって相談にのっていただいた。(50代)
- ◎とっても優しく丁寧なので気分ルンルン。老人は優しくしてくれるとうれしい。(70代)
- ◎職員さんの対応が感じ良かったです。(30代)

▼もう少し大きな声で話してほしい。(60代)

環境、書類など

- ▼場所がすぐに分からないので、分かりやすくしてほしい。(40代)
- ▼番号札が分かりにくい。職員さんが窓口に行ったらすぐに気付いてもらえるけど、いなかったらしばらく気付かれない。(50代)
- ▼文字サイズを大きくしてほしい。(50代)
- ▼窓口のボールペンのインクが悪くて書けなかった。(40代)

(9)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%

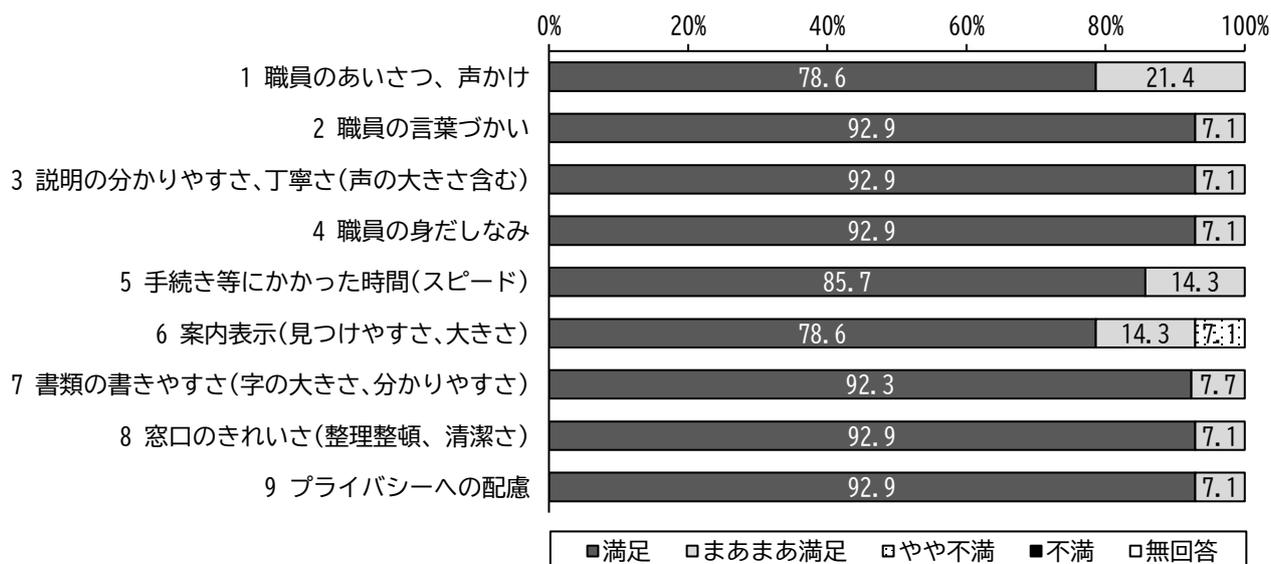
職員の対応

(なし)

環境、書類など

(なし)

(10)街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつも親切に対応してもらっています。(30代)

▼時々どこへ行けば良いか、たらい回しになることがある。(30代)

環境、書類など

▼案件によってどこに行けば良いのかを、もう少し分かりやすく表示してあると良い。(20代)

▼インターネットを使って行えたら良い。(20代)

5-2 ご意見・提案に対する改善策(宮城野区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	案内表示	トイレの場所が分かりづらい。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。
総務課	設備	トイレはきれいになったが特に女性用トイレの和式のトイレは洋式に変えてほしい。	現在、順次洋式化への更新を行っているところです。
総務課	案内表示	案内表示や、担当部署が分かりづらい。改善してほしい。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。
総務課	設備	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少なすぎるので増やしてほしい。 ・駐車場(背の高い車のスペース)の確保をお願いしたい。 	<p>駐車場の増設は大変難しい状況です。利用者が多い東側駐車場は、混雑状況に応じて西側駐車場や立体駐車場へご案内するなど引き続き丁寧なご案内に努めてまいります。</p> <p>なお、駐車場のスペースには限りがありますことから、ご来庁の際にはできる限り公共交通機関をご利用ください。</p>
総務課	案内表示	デジタル表示などによって、どこに何があるかが分かると良い。	区役所東側玄関に庁舎案内を表示するデジタルサイネージを設置しておりますので、ご利用ください。
総務課	設備	イスが古いのが気になりました。	設備の状況について定期的に確認し、状況に応じて交換する等の対応に努めてまいります。
戸籍住民課	案内表示	柱の向こう側に窓口があるのが分かりにくい。	柱に案内表示を追加するなど、わかりやすい窓口表示に努めてまいります。
戸籍住民課	書類の書きやすさ	申請書類で何回も同じことを書かせすぎ。改善してほしい。	住民票など12種類の申請書については、マイナンバーカードを利用し、申請書に住所、氏名、生年月日を印字するセルフ申請書作成支援システムをご利用いただけるようになりましたのでぜひご利用ください。
戸籍住民課	設備	書類を書く場所が狭いので書きにくい。	機器が設置してあるため記載スペースが狭くなっている窓口については、機器の設置位置をずらして記載スペースをできるだけ広くとれるよう改善しました。
戸籍住民課	設備	ついたてや、ボードがあるので座席から番号のボードが見えにくい。	お待ちいただいている方に個人情報が見えないようにボードを立てている場所もありますので、そのような窓口では併せて職員からも呼出番号をお声がけさせていただきます。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	案内表示	住民票はココ！みたいに分かりやすい表示だと助かる。	柱に案内表示を追加するなど、わかりやすい窓口表示に努めてまいります。
戸籍住民課	職員の対応	呼ばれる時の声が少し小さかったです(本名で呼ぶからかも)。	聞き取りやすいお声掛けに努めてまいります。
戸籍住民課	手続きのしやすさ	「印鑑登録証明書」の書き方例があるとありがたい。書くのは簡単だけど、年配の父だったら書き方が分からないのではないかと思います。	書き方例を記載台に表示しました。
税務会計課	職員の対応	手続きの最後に駐車場利用の有無の確認をしてくれたら良いのに。	お帰りの際に駐車券の確認を徹底しているところですが、なお確認漏れが生じないように課内で周知いたしました。(他課の番号札をお持ちのときなど、敢えて確認をしない場合があります。)
税務会計課	職員の対応	もう少し笑顔で対応してくれると良い。	いただいたご意見について課内で周知いたしました。
税務会計課	職員の対応	担当者の知識経験が少ないからか表情に困惑が見られ時間がすごくかかった。その分、他の課の対応の良さが印象に残った。	いただいたご意見について課内で周知いたしました。今後ともスムーズな対応を心がけてまいります。
税務会計課	手続き等にかかった時間	今日は空いていたが、時期によってはかなり待たされる。混雑が解消できると良い。	いただいたご意見について課内で周知いたしました。 なお、並んでいただいた順に対応しておりますが、混雑状況によってはお待たせする場合があります。今後ともスムーズな対応を心掛けます。
税務会計課	案内表示	もう少し場所が分かりやすく表示されると助かる。	案内板のほか、柱や床面を利用した案内表示に努めているところですが、今後も改善に取り組んでいきます。
家庭健康課	案内表示	窓口でどうやって受け付けてもらえるのか、分からなかった。6番窓口には札も無く、分かりづらく、職員も声かけがなかった。	窓口に目を配り、速やかな対応を心がけてまいります。
家庭健康課	案内表示	どこに行けば良いのか、最初分からなかった。(引越の時)。手続きも、住む場所で違って、慣れるのが大変だった。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。
家庭健康課	案内表示	「インフルエンザの予防接種は〇〇」のような、具体的な表示がほしい。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。

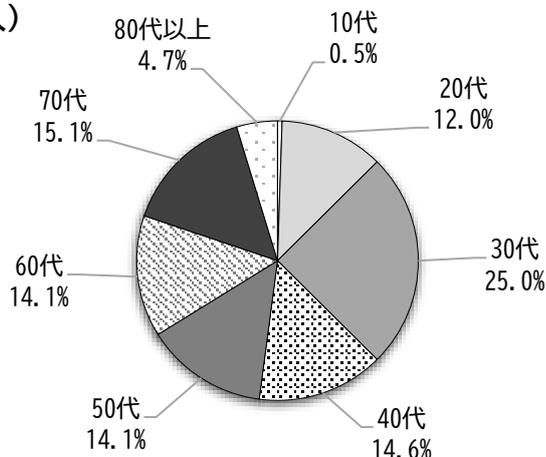
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	手続きに等かかった時間	待ち時間だけ、もう少し短くなると良い。	保育所入所の一斉申込受付期間であるため、例年、混雑する時期となります。当日の混雑状況についてお伝えすることも可能ですので来庁前にお問い合わせください。
保育給付課	設備	ペンが出にくかった。	定期的にボールペンの書きやすさを確認するようにしました。
保育給付課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	課内での窓口対応の連携がより円滑なものとなるよう係間で業務研修を実施しました。
保育給付課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	児童扶養手当の受給者証等を窓口設置し、説明の際に実物を示しながら説明することにより、説明が分かりやすくなるよう改善しました。
保育給付課	案内表示設備	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	課内の職員から、窓口環境改善のためのアイデアを募集し、番号札の表示の改善や窓口への呼び出しベルの設置など5つの事項について改善を実施しました。
保育給付課	設備	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	子ども用の椅子を2脚窓口用として設置しました。
保育給付課	設備	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	窓口に付せん紙を設置し、来庁者が必要な際メモ用紙としてすぐにお渡しできるようにしました。
保育給付課 家庭健康課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	来庁者にとって関連性の高い家庭健康課と保育給付課の間で窓口業務や窓口環境に関して優れた点や改善点などの意見交換を行い、窓口サービスの向上を図りました。
障害高齢課	設備	番号札がどこにあるか分かりにくい。	迷われている来庁者にはお声がけできるよう引き続き気を配ってまいります。また、番号札の置き場を周囲の状況を踏まえ検討します。
障害高齢課	職員の対応	声が低くて早口なので聞きとりづらい。(職員は)慣れているかもしれないがこちらは初めてなので、分かりやすく説明してほしい。でも質問すればちゃんと調べてくれた。	聞き取りやすさを意識した話し方を意識づけるよう職員に周知します。
障害高齢課	職員の対応	・制度に対する知識や、その方に合わせる工夫がほしい。 ・少し上から目線が気になる。	職員の知識向上に努めつつ、相手に分かりやすい説明ができるよう課内周知いたします。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	設備	ペンが太くて書きづらかった。	ペンの交換申出に対応できるよう、複数種類のペンを用意します。
障害高齢課	設備	横の音が聞こえてくるのが気になります。スペースの確保をお願いします。	隣り合わせにならない窓口を1席ご用意しております。必要に応じてご案内いたします。
障害高齢課	プライバシーへの配慮	ついでにだけだと、聞かれない話もあるので、隣同士との距離を考えてほしい。	隣り合わせにならない窓口を1席ご用意しております。必要に応じてご案内いたします。
障害高齢課	手続きのしやすさ	・手続きがより簡潔になると良い。 ・窓口がいつも、色々と回されるのが大変。一つで完結できると良い。	手続の簡素化について、引き続き検討してまいります。
保護課	職員の対応	いつも女性の方をお願いしていますが時々年配の男性で語調の強い方がいるので直してほしい。	課内打ち合わせで周知徹底し、寄り添った対応を行うよう努めてまいります。
保険年金課	案内表示	番号札が分かりにくい。職員さんが窓口に来たらすぐに気付いてもらえるけど、いなかったらしばらく気付かれない。	分かりやすい案内表示や職員によるご案内に努めてまいります。
保険年金課	設備	窓口のボールペンのインクが悪くて書けなかった。	定期的にボールペンの書きやすさを確認するようにしました。
保険年金課	案内表示	場所がすぐに分からないので、分かりやすくしてほしい。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。
保険年金課	書類の書きやすさ	文字サイズを大きくしてほしい。	職員による申請書の書き方の丁寧なご説明や老眼鏡の設置などに取り組んでまいります。
公園課	職員の対応	イベント関係のわかる担当の方が1人しかいないためその人が不在だと話しが進まない。もう1人わかる人がいれば良い。	イベント関係担当は2名で対応しておりますが、業務の都合上不在となる場合がありますので、イベント内容のご相談の際には、事前にご連絡ください。
街並み形成課	職員の対応	時々どこへ行けば良いか、たらいまわしになる事がある。	丁寧に分かりやすい対応に努めてまいります。
街並み形成課	案内表示	案件によってどこに行けば良いのかを、もう少しわかりやすく表示してあると良い。	分かりやすい案内表示のあり方等について検討を行い、改善に努めてまいります。
街並み形成課	手続きのしやすさ	インターネットを使って行えたら良い。	仙台市として、市民サービス及び利便性の向上のためデジタル化を推進してまいります。

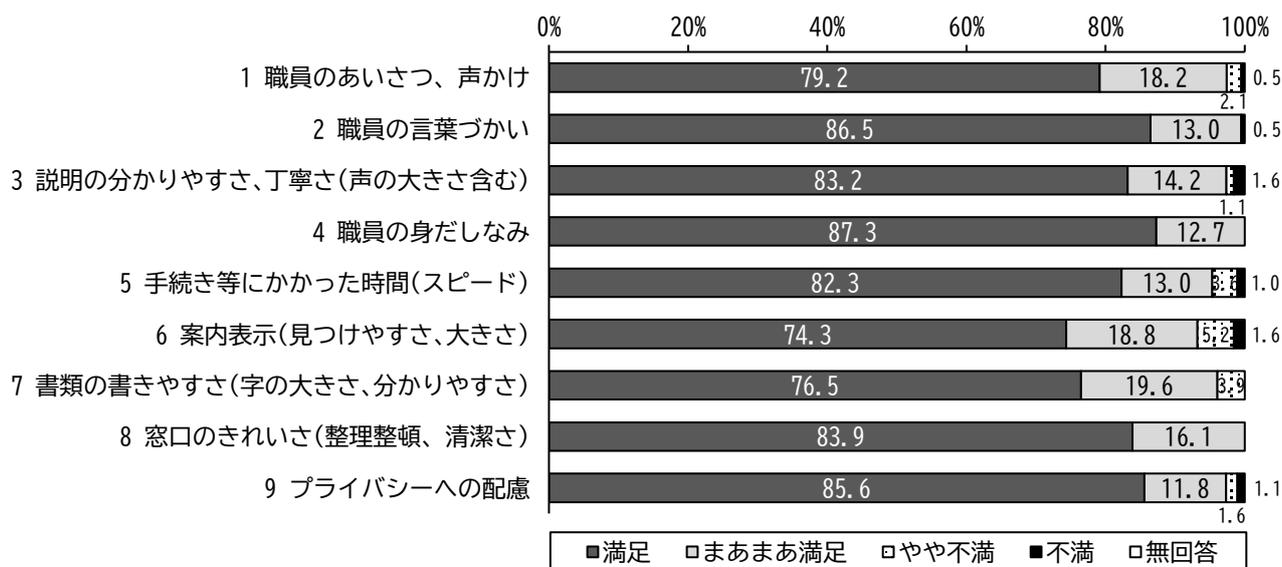
6-1 調査結果(若林区役所)

(1)若林区役所全体

【1】回答者の年代 (192人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	192	79.2%	18.2%	2.1%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	192	86.5%	13.0%	0.0%	0.5%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	190	83.2%	14.2%	1.1%	1.6%	0.0%
4 職員の身だしなみ	189	87.3%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	192	82.3%	13.0%	3.6%	1.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	191	74.3%	18.8%	5.2%	1.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	153	76.5%	19.6%	3.9%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	192	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	187	85.6%	11.8%	1.6%	1.1%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

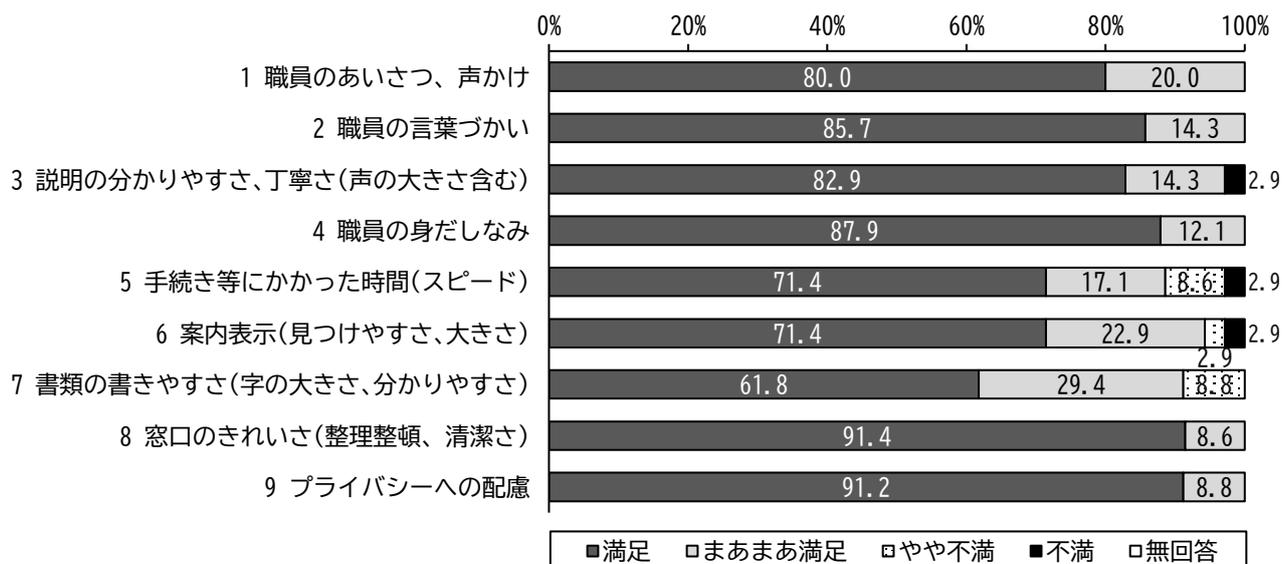
職員の対応

- ◎総合案内が目立つ所にあり、親切に対応してくれる。(70代)
- ◎総合案内がとても親切。(70代)
- ◎▼若林区は部署によって対応が良いところと悪いところがある。(20代)

環境、書類など

- ▼トイレを洋式にしてほしい。和式トイレから立ち上がれなくて困った。(60代)
- ▼バスで来る路線が分りにく時間がかかったので案内で教えてもらった。(30代)
- ▼77(銀行)のATMが無くなったのがとても不便で残念。(30代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	35	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	35	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	35	82.9%	14.3%	0.0%	2.9%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	35	71.4%	17.1%	8.6%	2.9%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	35	71.4%	22.9%	2.9%	2.9%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	34	61.8%	29.4%	8.8%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	35	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	91.2%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%

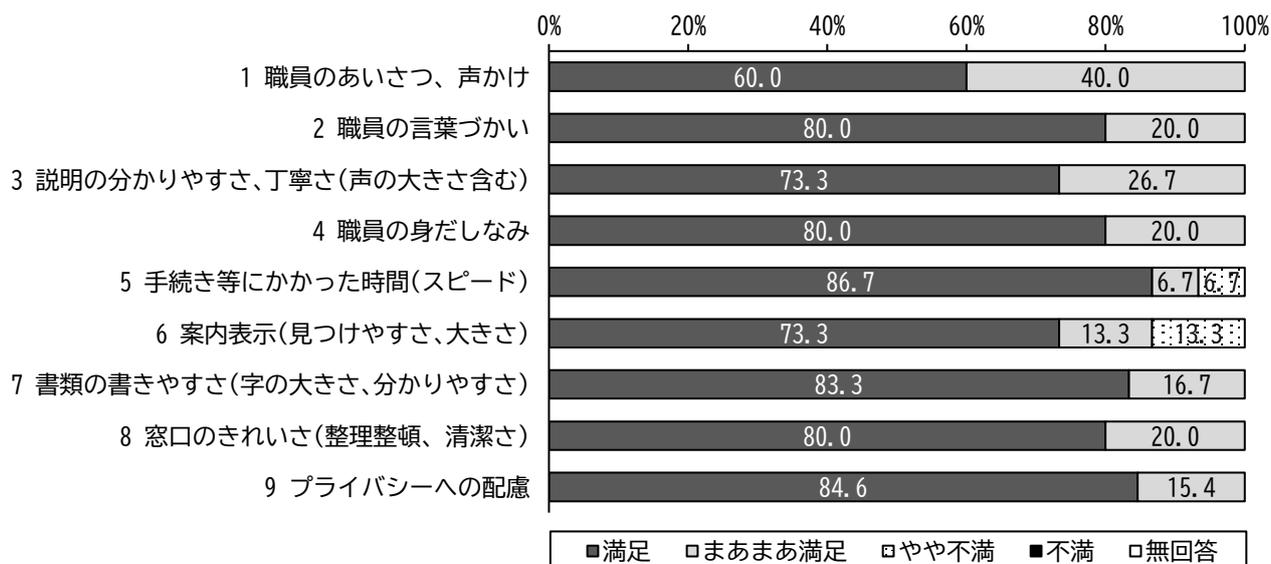
職員の対応

- ◎親切な対応。(30代)
- ◎親切で、話しやすい、とても良い。(20代)
- ◎親切で、丁寧、にこやかで、優しい笑顔でした。(50代)
- ◎今後も同じような丁寧なサービスをお願いします。(20代)
- ▼1番→29番の移動の際→1Fか2Fかすぐ分からず、「2Fの29番に…」などと案内してほしかった。(30代)
- ▼混んでいる時に案内する職員が足りていない気がする。(30代)
- ▼印鑑証明とマイナンバーの手続き2枚札をとっていたら同時に呼ばれ、ひとつ終わってから急いで別のところへ行ったら、後回しにされ時間がかかった。もう少し柔軟に対応してほしかった。(60代)

環境、書類など

- ▼情報が多すぎて、表示が見えづらい。書類のふりがなが少ない。難しい語も多いと感じる。聞けば親切に教えてくれる。(40代)
- ▼単身者用の見本が無い。(30代)
- ▼印鑑登録証明書交付申請書の印刷が不鮮明。(50代)
- ▼印鑑登録申請書の※「一、登録する印鑑を添えて申請してください」とありますが、「添えて」が分かりにくいので「持って」と書いた方がよいと思いました。(20代)
- ▼マイナンバーの更新に来たが、手続きを土日もやってほしい。免許センターは土日もやっている。(50代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	15	86.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	73.3%	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

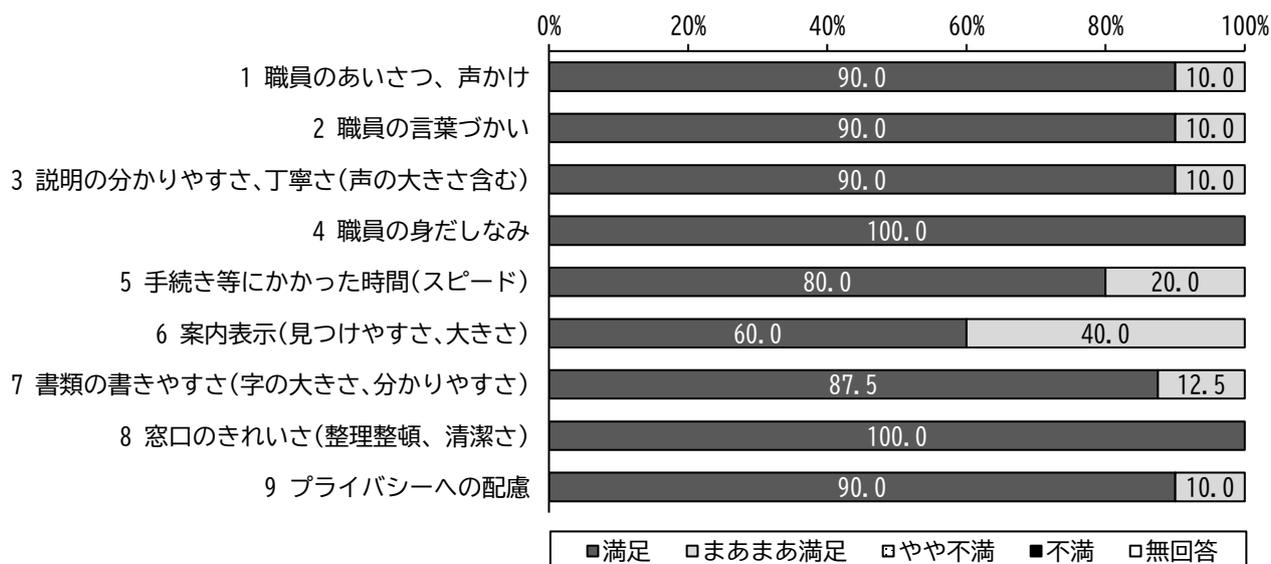
- ◎丁寧で良かった。(60代)
- ◎すぐに対応してくれて良かった。(30代)
- ◎おおむね良好です。(50代)

環境、書類など

- ◎めっちゃきれいで悪いところは何も無いと思う。(20代)

- ▼建築や不動産の仕事で来ているが、もっとネットで手続きできたら楽なのと思う。(20代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎初めは分かりづらかったが今日はキョロキョロ見ていたら担当者から声かけがあり、スムーズでした。(30代)

◎話しやすかった。(20代)

◎感じ良かったです。(70代)

◎とても親切。(40代)

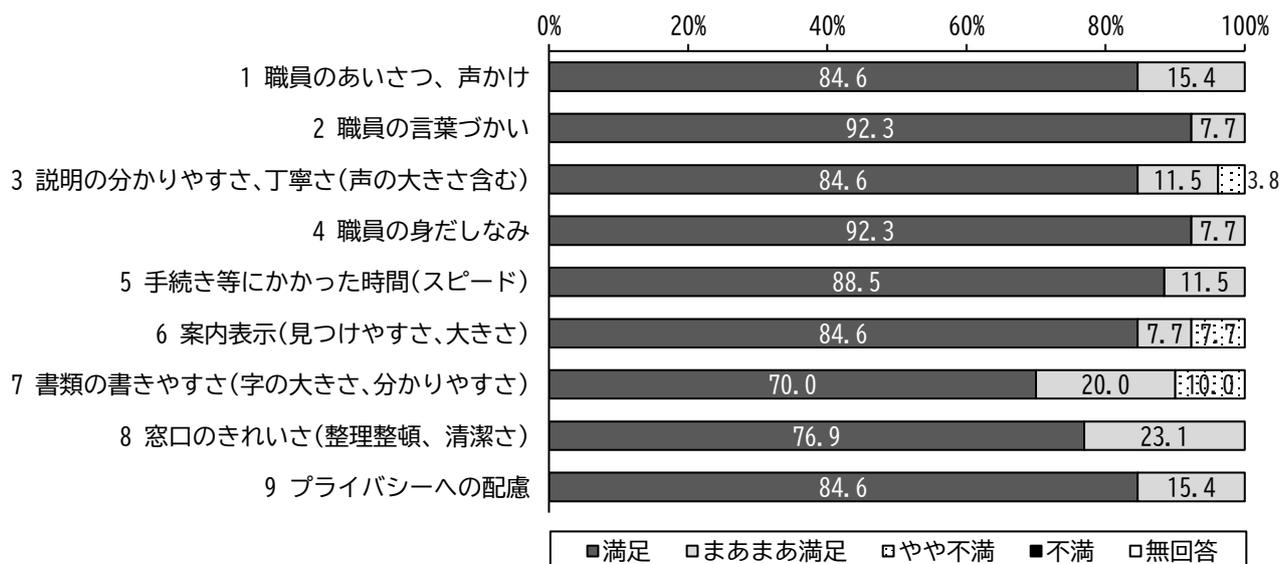
◎いつも親切です。(30代)

▼職員が多過ぎる。(60代)

環境、書類など

(なし)

(5)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	26	84.6%	11.5%	3.8%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	26	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	26	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	26	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	20	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	26	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

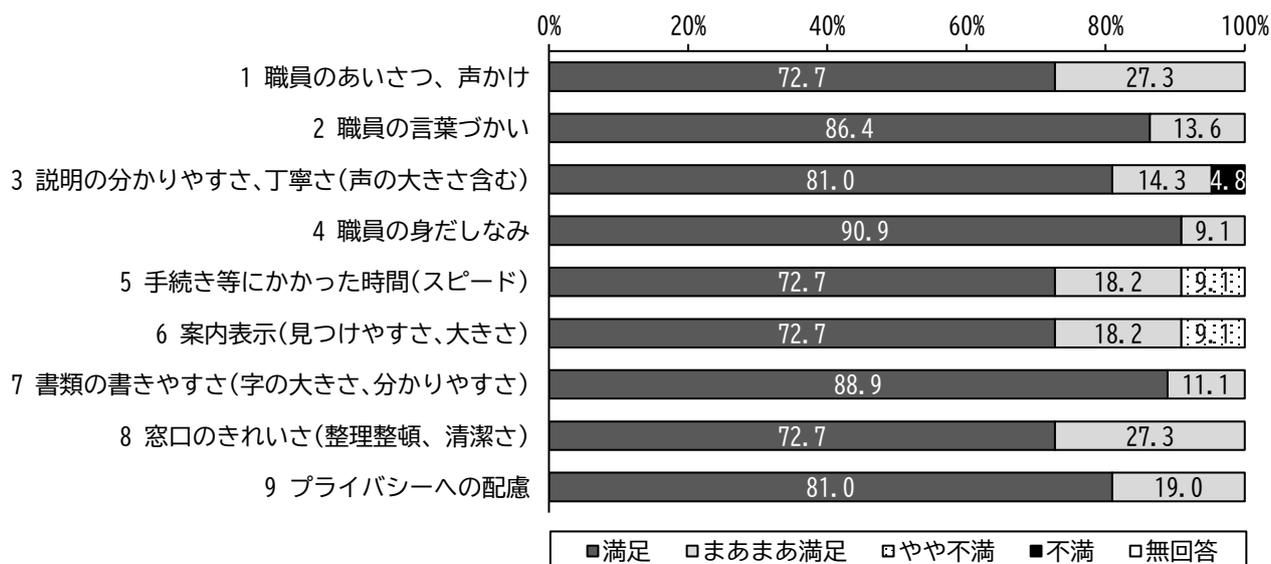
- ◎すぐ対応してくれて良かった。(30代)
- ◎親切な対応だった。(40代)
- ◎大変丁寧にに対応して頂きました。今後とも宜しくお願ひしたい。(30代)
- ◎自分の書類に不備があったにもかかわらず、丁寧な対応でありがたかった。(30代)

- ▼もう少し大きな声で話してほしかった。(30代)
- ▼分からないことをふわっと答えず、上の人に聞くなりして、きちんと対応してほしい。(30代)

環境、書類など

- ▼文字数が多すぎる。保育園の申請の書類、もっとシンプルになりませんか。(30代)
- ▼文字が細かく、分からない点が多かった。(40代)
- ▼少しせまいので混む時期はプライバシーを保てないのではないか。(60代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	22	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	21	81.0%	14.3%	0.0%	4.8%	0.0%
4 職員の身だしなみ	22	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	22	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%

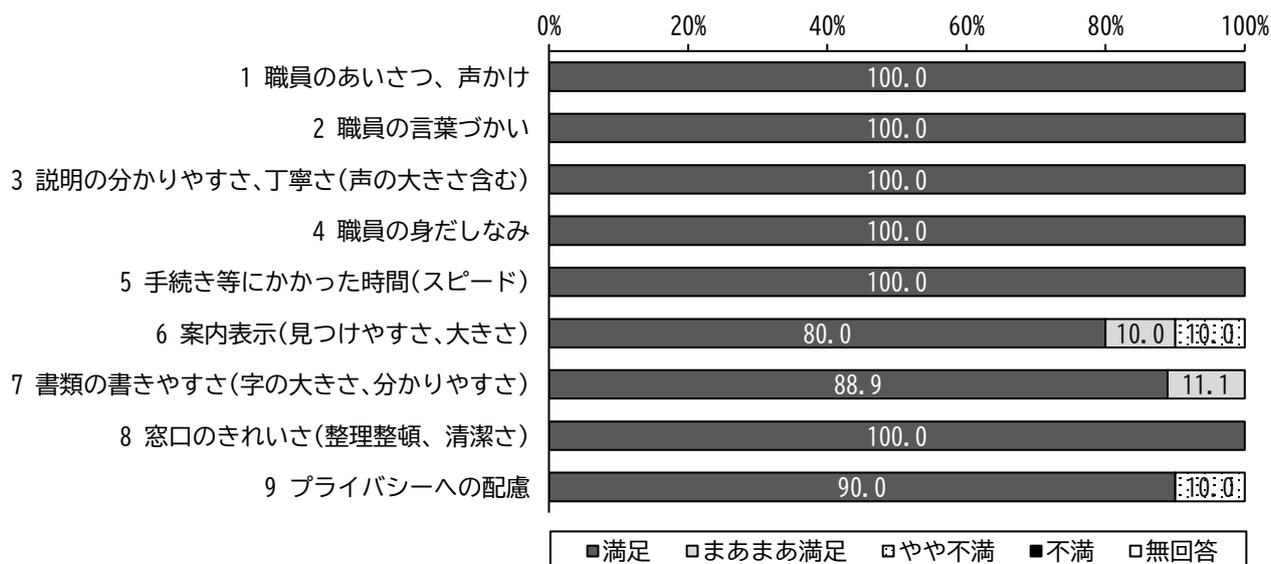
職員の対応

- ◎いつも親切です。(60代)
- ◎大変丁寧で良かった。(50代)
- ◎いつも最高。(80代以上)
- ◎前よりは改善されていると感じました。(70代)
- ◎▼今日は良かったが知識のない人もいる。(40代)
- ◎▼カードが見えず取りづらかったが、担当者の声がけでたすかった。(70代)
- ▼待ち時間が少し長かった。(40代)

環境、書類など

- ▼番号札を取るところが奥にあり、分りにくかったです。窓口で直接伺ったら番号を取って下さいと言われてました。(50代)
- ▼札をとるところが分りにくかった。(50代)
- ▼目の病気の為、視野が狭く字が読みにくかったです。(50代)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%

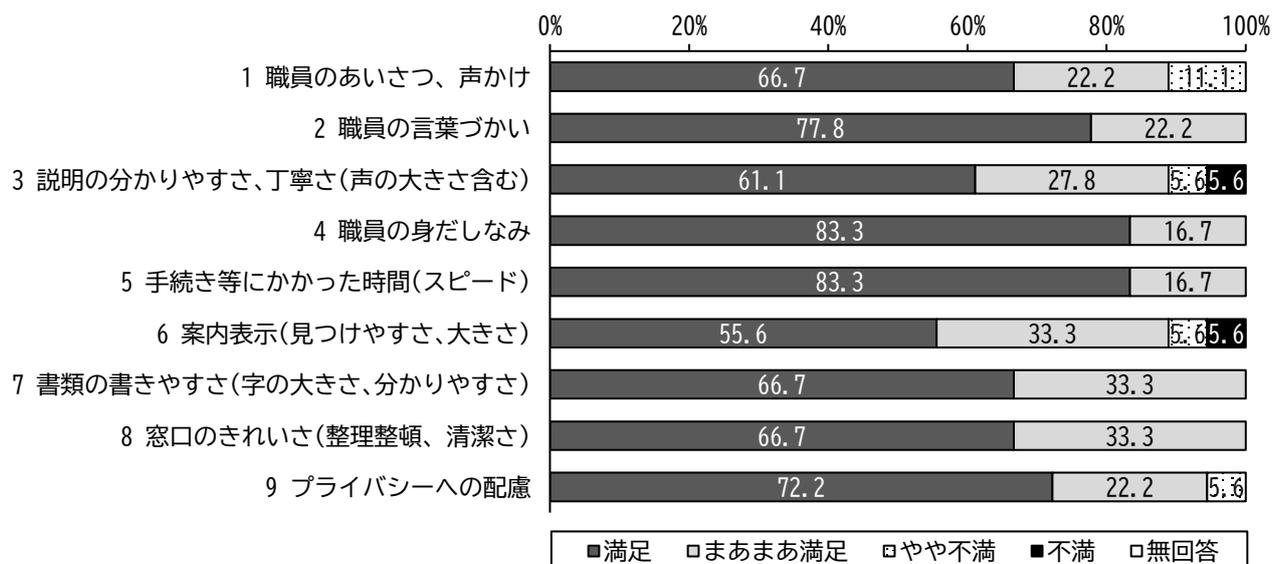
職員の対応

(なし)

環境、書類など

▼話の内容が隣から聞こえてしまうことが気になる。プライバシーが保てる場所が望ましい。(40代)

(8)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	18	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	18	61.1%	27.8%	5.6%	5.6%	0.0%
4 職員の身だしなみ	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	18	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	18	55.6%	33.3%	5.6%	5.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎いつもお世話になっております。親切にありがとうございます。(30代)

◎いつも有難うございます。(40代)

◎100点満点です。(60代)

▼声が大きすぎる。(50代)

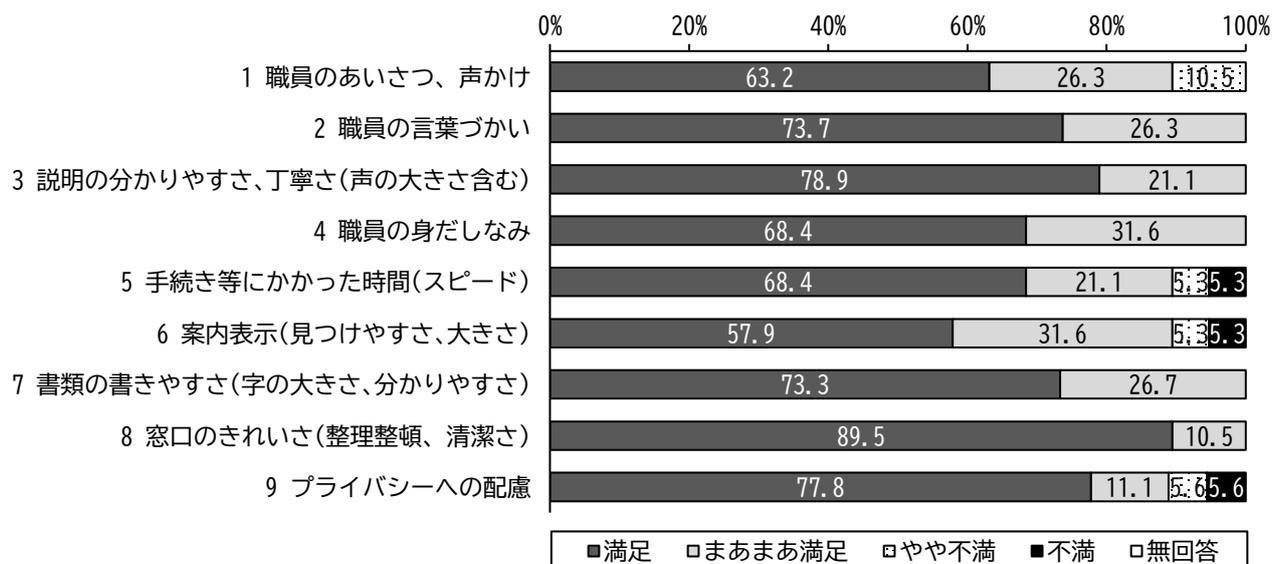
▼机にいる人の目つきが気になる。あまり見ないでほしい。(60代)

環境、書類など

▼パーティションがうすい。(50代)

▼市政たよりなどの冊子には「福祉事務所に」「福祉センターに」と案内されているが、それが「保護課」になるということが分からずにとまどった。(50代)

(9) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	19	63.2%	26.3%	10.5%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	19	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	19	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	19	68.4%	21.1%	5.3%	5.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	19	57.9%	31.6%	5.3%	5.3%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	19	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	18	77.8%	11.1%	5.6%	5.6%	0.0%

職員の対応

◎安心し、来て良かったと、すぐに感じる対応でした。問題も解消でき、安心しました。(70代)

◎分かりやすかった。丁寧な対応だった。(30代)

◎対応いつもとても良い。(70代)

◎全部良かったです。(20代)

◎以前より大変良くなったと思いました。(70代)

▼最初に対応してくれた方が声が小さくてハッキリと聞き取れなかったので大きくハッキリ話してほしかった。(50代)

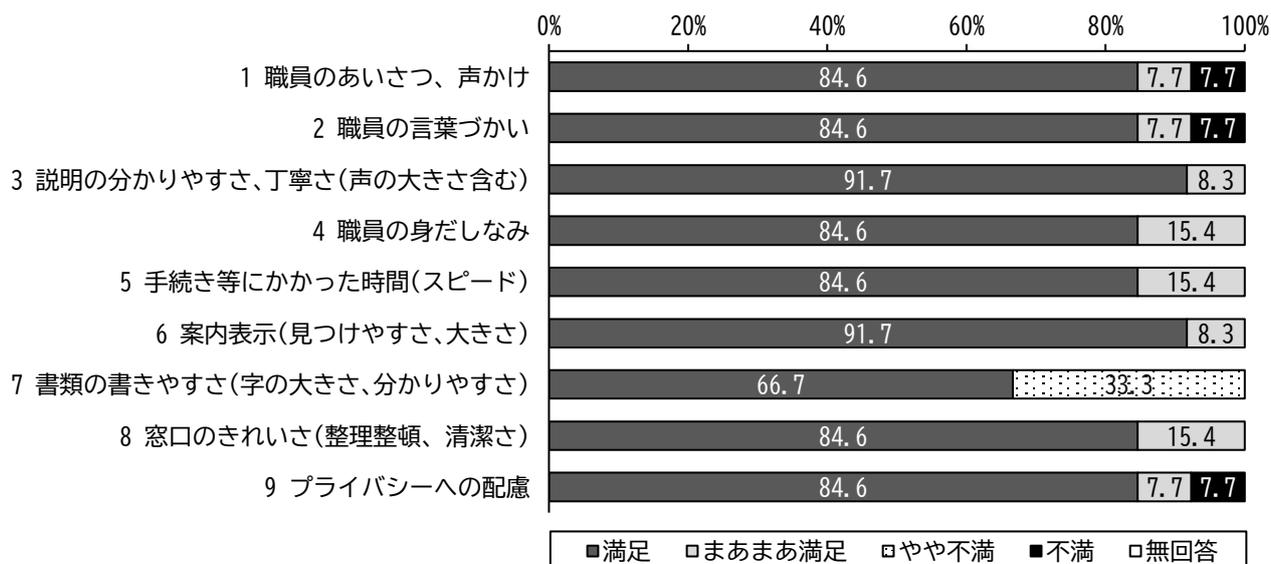
環境、書類など

▼番号札の名称を略さないでほしい。案内表示と同じ名称にすべきではないか。(50代)

▼隣の近さが気になる。(50代)

▼スペースがせまい。隣の声もきこえてしまう。(60代)

(10)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	13	84.6%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	84.6%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%

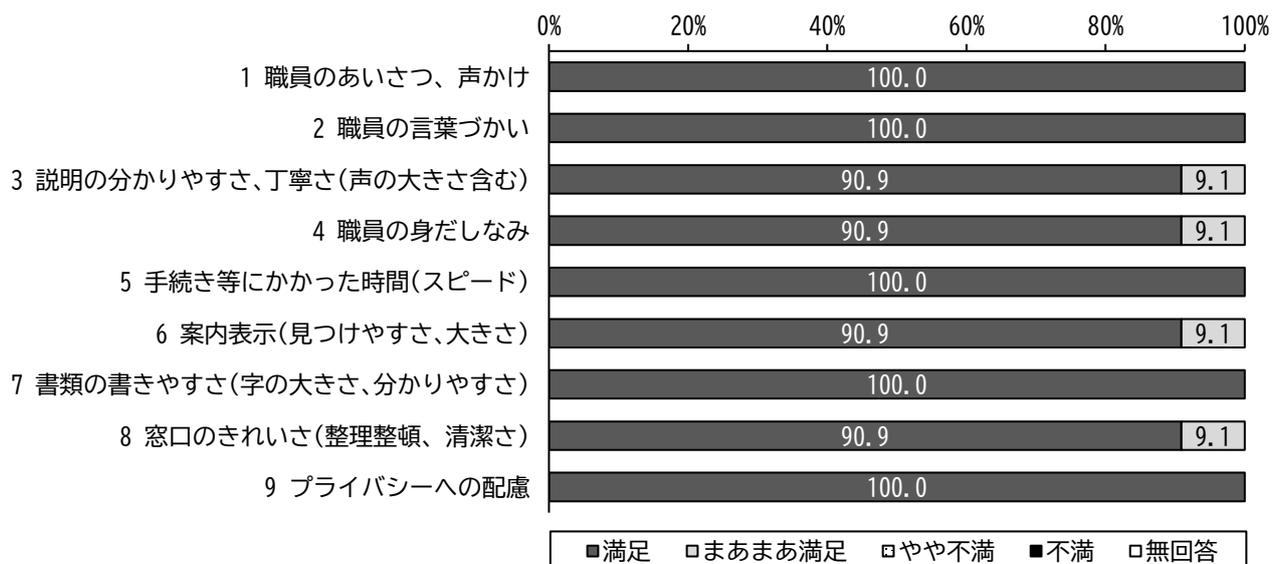
職員の対応

▼業者だと思っているのか態度が非常に悪い。(40代)

環境、書類など

(なし)

(11)街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎非常に良い対応です。(40代)
- ◎親しみやすい。ありがとうございます。(80代以上)
- ◎ワンストップで他2か所も案内してもらい、大変良かったです。(50代)

環境、書類など

(なし)

6-2 ご意見・提案に対する改善策(若林区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	環境	トイレを洋式にしてほしい。 和式トイレから立ち上がれ なくて困った。	令和 4～8 年度にかけてトイレを含 めて大規模改修工事を実施する予定 となっており、1 階の一部を除き洋式 化する予定となっております。
総務課	説明の分かりや すさ・丁寧さ	若林区は部署によって対応 が良いところと悪いところ がある。	毎年実施している窓口サービスの 質向上に関する研修を継続するほ か、本アンケートでいただいたご意見 等も参考にしながら、窓口サービスの 向上に努めてまいります。
総務課	その他	77(銀行)のATMが無くな ったのがとても不便で残 念。	区役所庁舎 1 階の ATM につきま しては、事業者様のご都合により、令 和 3 年 3 月に撤去となりました。今後 は近隣の金融機関等をご利用いた だきますようお願いいたします。
戸籍住民課	書類の書きやす さ	印鑑登録証明書交付申請書 の印刷が不鮮明。	ご不便おかけして申し訳ございませ ん。今後は印刷が不鮮明ではないか 確認の上、配置いたします。
戸籍住民課	書類の書きやす さ	単身者用の見本が無い。	今後、単身者用の見本作成につい て検討いたします。
戸籍住民課	書類の読みやす さ	印鑑登録申請書の※「一、 登録する印鑑を添えて申請 してください」とありますが、「添えて」が分かりにく いので「持って」と書いた方 がよいと思いました。	今後ともわかりやすい表記に努め てまいります。
戸籍住民課	手続き等にかか った時間	印鑑証明とマイナンバーの 手続き2枚札をとっていたら 同時に呼ばれ、ひとつ終 ってから急いで別のところ へ行ったら、後回しにされ 時間がかかった。もう少し 柔軟に対応してほしい。	ご不便おかけして申し訳ありませ ん。手続き内容に応じて順次ご案内し ておりますが、今後ともお待たせしな い窓口となるよう努めてまいります。
戸籍住民課	その他	マイナンバーの更新に来た が、手続きを土日もやっ てほしい。免許センターは土 日もやっている。	2月から仙台駅前アエル 24 階のマ イナンバーカード特設センター内に新 たな窓口を開設いたします。土日も開 庁いたしますので、ぜひご利用くださ い。
戸籍住民課	手続き等にかか った時間	混んでいる時に案内する職 員が足りていない気がする。	ご不便をおかけして申し訳ありませ ん。順番にご案内させていただきます ので、お待ちいただきますようお願い 申し上げます。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・情報が多すぎて、表示が見えづらい。 ・書類のふりがなが少ない。難しい語も多いと感じる。 ・聞けば親切に教えてくれる。 	適切な掲示物などの内容について検討してまいります。
戸籍住民課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	1番→29番の移動の際→1Fか2Fかすぐ分からず、「2Fの29番に…」などと案内してほしかった。	ご不便をおかけして申し訳ありません。わかりやすい窓口の案内が適切にできるよう努めてまいります。
税務会計課	手続きの方法	建築や不動産の仕事で来ているが、もっとネットで手続きできたら楽なのだと思う。	仙台市では令和6年度～8年度を集中改革期間として、オンライン申請の拡大を着実に実施することとしております(申請件数上位100手続き)。
家庭健康課	その他	職員が多過ぎる。	事務室のスペースが狭いため職員数が多いように感じられるかもしれませんが、業務に応じて人員が適正に配置されておりますので、ご了解くださいますようお願いいたします。
保育給付課	書類の読みやすさ	文字数が多すぎる。保育園の申請の書類、もっとシンプルになりませんか。	公平な利用認定を実施するため、ご提供いただく情報が多く、記入項目も多岐に渡ってしまい、申請者の皆様にはご不便をおかけしております。関係機関と協議のうえ、より書きやすい書式のあり方を引き続き検討してまいります。
保育給付課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	分からないことをふわっと答えず、上の人にきくなりしてきちんと対応してほしい。	上司や周囲に相談せず、あいまいな説明をし、市民の皆様にご迷惑をおかけするといったことは、あってはならないことと認識しております。課内において、職員としての自覚を持ち、仕事の基本をしっかりと身につけるよう、厳重に指導しました。
保育給付課	プライバシーへの配慮	少しせまいので混む時期はプライバシーを保てないのではないか。	職員の目が届きやすいよう、カウンター席部分には特別な仕切りを設けずに受付を行っておりますため、プライバシーを十分に保てないおそれがある場合には別スペースにご案内するなど、必要に応じて工夫してまいります。
保育給付課	職員のあいさつ、声がけ	もう少し大きな声で話してほしい。	接遇マナーの基本に立ち返り、「明るい声でハッキリと」「相手の目を見てしっかりした言い方で」話すことを心掛けるよう周知しました。
保育給付課	書類の書きやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ・文字が細かく、分からない点が多かった。 ・対応は親切。 	各種様式のご記入の際は、記入例を示しながら、項目ごとに書き方を丁寧に説明するなど、来庁者の方の負担軽減に努めるよう周知しました。

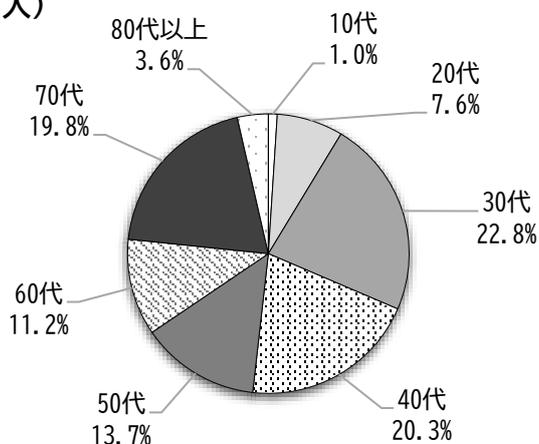
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
障害高齢課	書類の読みやすさ	目の病気の為、視野が狭く字が読みにくかった。	各種制度の認定等に必要な書類のため、記入項目が多く文字が小さいためと思われますが、ご負担を少しでも軽減できるよう、書類の様式等の改善について関係課と協議を進めてまいります。
障害高齢課	案内表示	・番号札を取るところが奥にあり、分かりにくかった。窓口で直接伺ったら、番号を取って下さいと言われた。 ・札をとるところが分りにくかった。	番号札を探している方がいらっしまった時や窓口が混みあった時は、職員が声がけし、番号札を職員から渡す等して対応するようにしました。
障害高齢課	手続き等にかかった時間	待ち時間が少し長かった。	お待たせして申し訳ございません。来庁者の手続き内容や時間帯によっては、窓口が集中して混雑する場合もございます。今後も迅速な対応に努めてまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。
障害高齢課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	今日は良かったが知識のない人もいる。	課内で研修等を実施し、対応力の向上に努めてまいります。
介護保険課	プライバシーへの配慮	話の内容がとなりから聞こえてしまうことが気になる。プライバシーが保てる場所が望ましい	現在の当課窓口位置においては、声の漏れにくい仕切りの設置等を検討しますと、窓口自体が狭くなる状況がございます。声の大きさや表現の仕方、筆談の活用等、今後は来所された方のプライバシーにより配慮した接遇に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。
保護課	プライバシーへの配慮	パーティションがうすい。	相談スペースを仕切るパーティションのことで存じます。プライバシーへの配慮が必要と考えられる相談につきましては、相談室を優先して使用するようにいたします。
保護課	プライバシーへの配慮	机にいる人の目つきが気になる。あまり見ないでほしい。	職員の座席は、基本的に窓口側を向かないように配置しております。職員の視線を気にされる来庁者がいることを改めて意識し、職務に当たるようにいたします。
保護課	プライバシーへの配慮	声が大きすぎる。	耳の遠い来庁者に対して大きめの声で話しかけることがございます。声の大きさを気にされる来庁者がいることを改めて意識し、職務に当たるようにいたします。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保護課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	市政だよりなどの冊子には「福祉事務所」「福祉センター」に、と案内されているが、それが「保護課」になるということが分からずに戸惑った。	具体的な事例については把握いたしかねますが、例えば当課からの郵送物は、差出人を「仙台市若林福祉事務所」としております。当課の名称に抵抗を感じられる方もいることへの配慮のため、ご理解くださいますようお願いいたします。
保険年金課	窓口の表示	番号札の名称を略さないでほしい。案内表示と同じ名称にすべきではないか。	表記の仕方を検討のうえ、わかりやすい案内表示になるよう努めてまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	最初に対応してくれた方の声が小さくてハッキリと聞き取れなかったので大きくハッキリ話してほしかった。	対応時の声の大きさを調整するなど、丁寧な対応を心がけてまいります。
保険年金課	プライバシーへの配慮	・隣との近さが気になる。 ・スペースがせまい。隣の声もきこえてしまう。	窓口スペースは限られているため、拡張は困難ですが、声の大きさを調整するなどより一層プライバシーに配慮するよう努めてまいります。
公園課	窓口のきれいさ	カウンターはきれいになっているが、見えるところがちょっと物が多い。もうすこし少なくても良いのでは。	現在、区役所の大規模改修工事に伴い、執務室を一時移転中であることから、執務室が戻った際に窓口を整理いたします。
道路課	接遇	業者だと思っているのか態度が非常に悪い。	課内でマナーに関する研修を実施し、対応改善に向けて、職員の接遇の向上に努めてまいります。

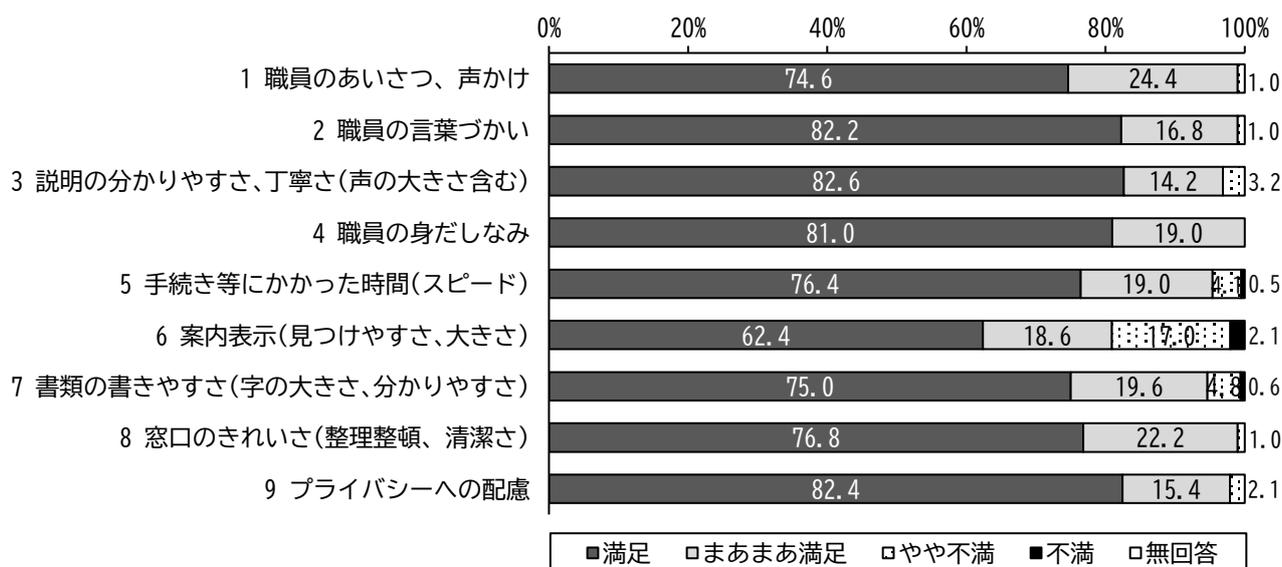
7-1 調査結果(太白区役所)

(1)太白区役所全体

【1】回答者の年代 (197人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	197	74.6%	24.4%	1.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	197	82.2%	16.8%	1.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	190	82.6%	14.2%	3.2%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	189	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	195	76.4%	19.0%	4.1%	0.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	194	62.4%	18.6%	17.0%	2.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	168	75.0%	19.6%	4.8%	0.6%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	194	76.8%	22.2%	1.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	188	82.4%	15.4%	2.1%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

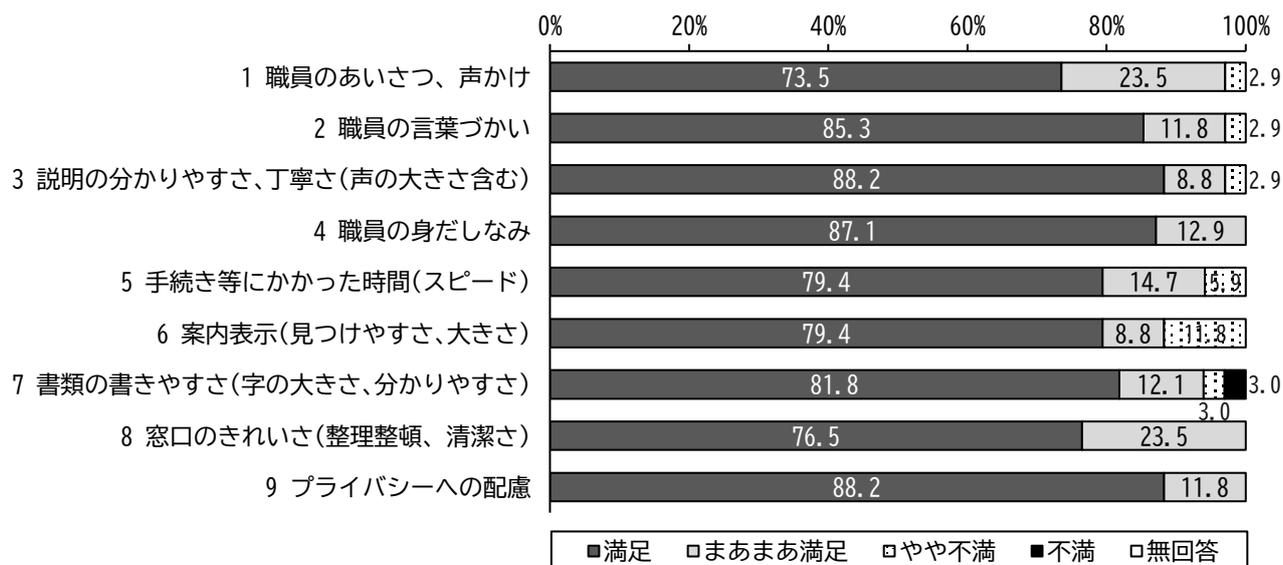
職員の対応

- ◎入口入ってすぐに案内の方に声をかけてもらえたのでよかった。(30代)
- ◎すぐ案内係の方が声をかけて頂きスムーズに用事が出来ました。(70代)
- ◎▼案内表示は分かりづらかったのですが、女性の職員の方がすぐ案内してくれたので良かったです。(70代)

環境、書類など

- ◎トイレがきれい。(80代以上)
- ▼行きたい課の場所をホームページで見て、3階に行ったが違った。ホームページの情報を更新すべき。(30代)
- ▼場所が変わって分かりにくかった。(50代)
- ▼役所全体が暗いです。照明が明るいほうが、気持ちも明るく、問題が少なくなると思います。(30代)
- ▼前来た時よりも建物内が殺風景な気がする。(60代)
- ▼駐車場がいっぱいになっていた。停める場所の確保をお願いしたい。(70代)
- ▼駐車場がいつも混んでいるので、どうにかなるか…(40代)
- ▼駐車場がもう少し広いと助かる。(30代)
- ▼駐車場が広いと助かります。(50代)
- ▼駐車場が混んでいる。(40代)
- ▼駐車場が毎日混んでいる。(60代)
- ▼駐車場の機械式が待ち時間長いので、改善してほしい。(30代)
- ▼駐車場の場所を広くして頂けると助かります。(60代)
- ▼駐車場の待ち時間が長いので、この点を改善してほしい。(50代)
- ▼駐車場も係の人がキチンと案内してくれて良かったが、やはり、混んでいるね！(70代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	34	73.5%	23.5%	2.9%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	34	85.3%	11.8%	2.9%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	34	88.2%	8.8%	2.9%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	31	87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	79.4%	14.7%	5.9%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	79.4%	8.8%	11.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	33	81.8%	12.1%	3.0%	3.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	34	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

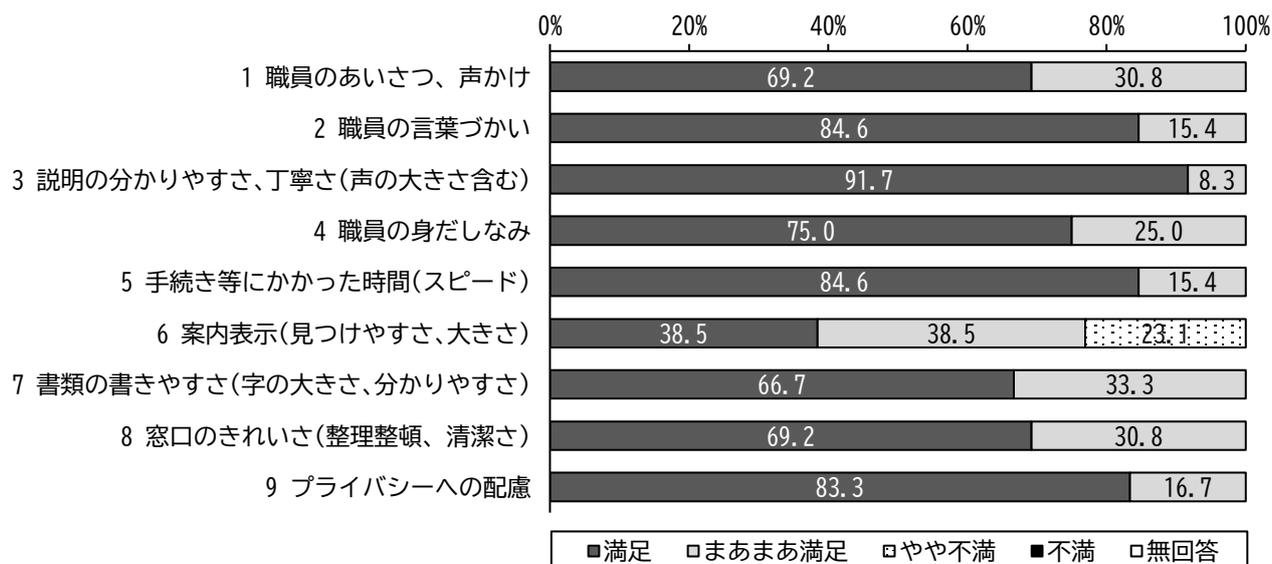
職員の対応

- ◎親切、丁寧な対応をしてくれました。(50代)
- ◎すぐ対応してくれて良かった。(40代)
- ◎死亡届の火葬許可証が発行されるのが、太白区は一番早くて助かる。他の区は、とても待たされるので、太白区を見習ってほしい。(60代)
- ◎スタッフの方が声をかけて、手続きを助けてくれたのが良かったです。(40代)
- ◎どこに行けばよいかわからなかったが、別の係の方にきいたらすぐに教えてもらえて助かった。(30代)
- ▼待ち時間を短くしてほしい。(40代)
- ▼待ち時間が長かった(30分間)。短くしてほしい。(30代)

環境、書類など

- ▼場所が変わったことがあちこち貼ってあるわりに、分かりにくい。(60代)
- ▼マイナンバーの手続きで来庁したが、場所の案内表示が分かりづらかった。宮城野区は表示が分かりやすく良かった。(60代)
- ▼住民課の中でも何か所もいかされたので、もう少しシンプルにならないか。書類も毎回住所やTELを書かされるが、身分証を出しているのものでそれで一括できないのか。(30代)
- ▼委任状の用紙が準備されてなくて見本だけもらって白い紙に自分で書くよう言われた。名取では準備されていたので不思議。あったら良いのに。(40代)
- ▼高齢の方を見ていると荷物がイスから落ちていことがあるので、荷物置きがあると良い。(40代)
- ▼(待ち時間の時)イスに背もたれがないと、長時間座るとき辛いです。(50代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	13	38.5%	38.5%	23.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	13	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%

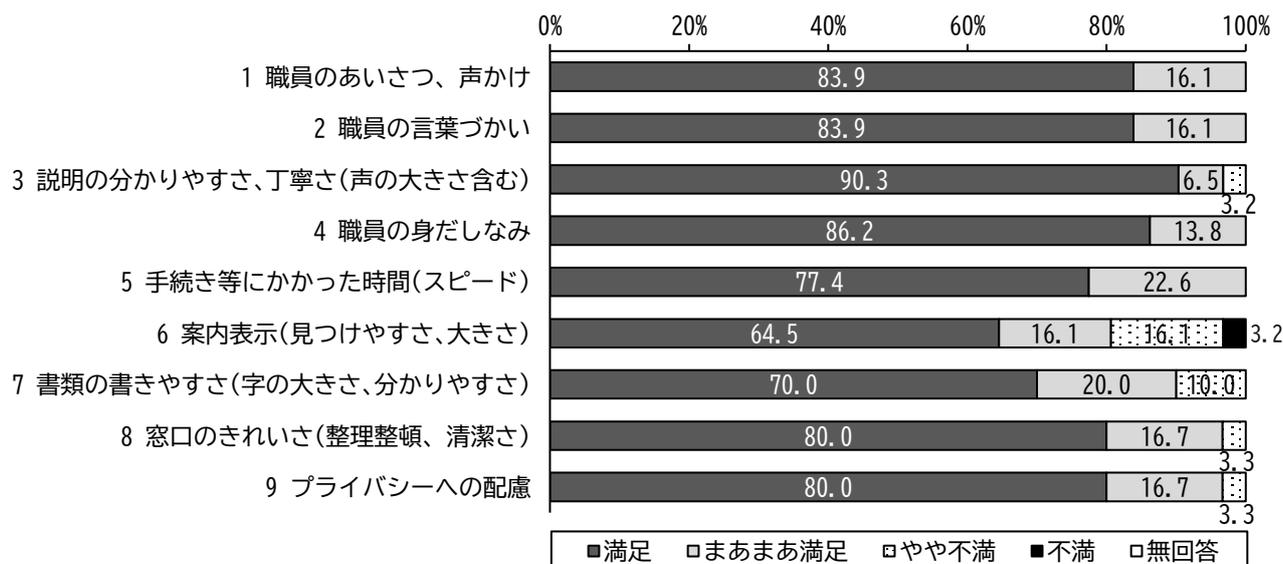
職員の対応

- ◎皆様親切に頂きました。(50代)
- ◎▼今日は人が少ないので早かったが、他の日はけっこう時間がかかってやや不満だった。(70代)
- ◎▼今日はとても対応が全て良かったです。いつもこの対応なら良いですね。先々週末庁した時と、対応が違いました。(40代)

環境、書類など

- ▼場所が分かりづらかった。矢印でもっと分かるようにしてほしい。(70代)

(4)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	31	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	31	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	31	90.3%	6.5%	3.2%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	29	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	31	77.4%	22.6%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	31	64.5%	16.1%	16.1%	3.2%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	30	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	30	80.0%	16.7%	3.3%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	30	80.0%	16.7%	3.3%	0.0%	0.0%

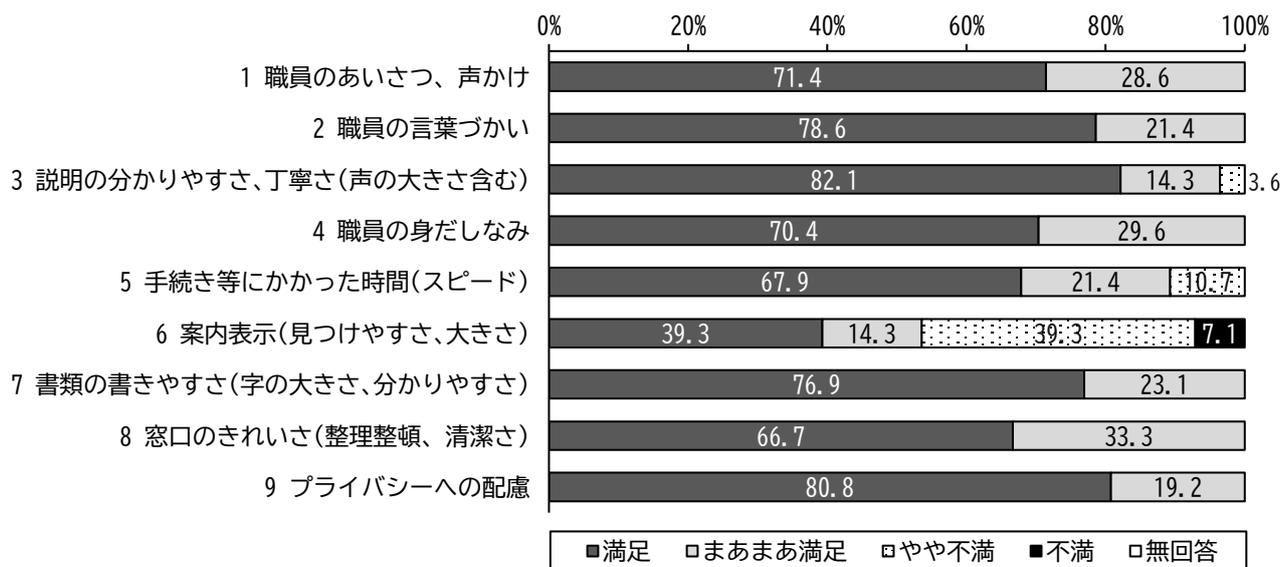
職員の対応

- ◎忙しいなか、声かけしてもらえたので、良かったです。(30代)
- ◎子どもにも親切に声をかけてくれて助かった。(20代)
- ◎説明をしっかりとくれたので、良かったです。(30代)
- ◎とても親切で気もちよく利用できた。(30代)
- ◎対応全般、親切、丁寧で良かったです。(40代)
- ◎待つ時間が少なく、スムーズで良かったです。(30代)
- ◎課の方が皆さん、雰囲気良くて、優しく、良かったです。(20代)

環境、書類など

- ◎フロアが変わっていたが、分かりやすく表示されていたので、すぐに場所が分かって良かった。(30代)
- ▼場所が異なっていたので、わかりにくかった。(30代)
- ▼場所が変わっているのに表示がわかりにくい。保育が5Fなのは不便。授乳室が5Fにあるとよい。(30代)
- ▼エレベーター降りて、窓口が分からなかった。(20代)
- ▼エレベーターの場所が分からなかった。表示を分かりやすくしてほしい。(40代)
- ▼うすい壁一枚だったので、お互いの声がきこえてくるので、改善してほしい。(30代)
- ▼書類が複雑でわかりにくい。(20代)

(5)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	28	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	28	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	28	82.1%	14.3%	3.6%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	70.4%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	28	67.9%	21.4%	10.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	28	39.3%	14.3%	39.3%	7.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	26	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎対応がとても親切で丁寧で良かったです。(40代)
- ◎若い人が親切にしてくれました。(70代)
- ◎やさしくしてもらえました。(70代)
- ◎コロナの頃よりは待ち時間少なくなってよかった。(80代以上)
- ◎ベリーグッドです。(70代)

▼4つの窓口のうち、2つしか空いていない。かなり待った。(70代)

環境、書類など

◎移転していたがすぐに分かった(敬老乗車券)。(80代以上)

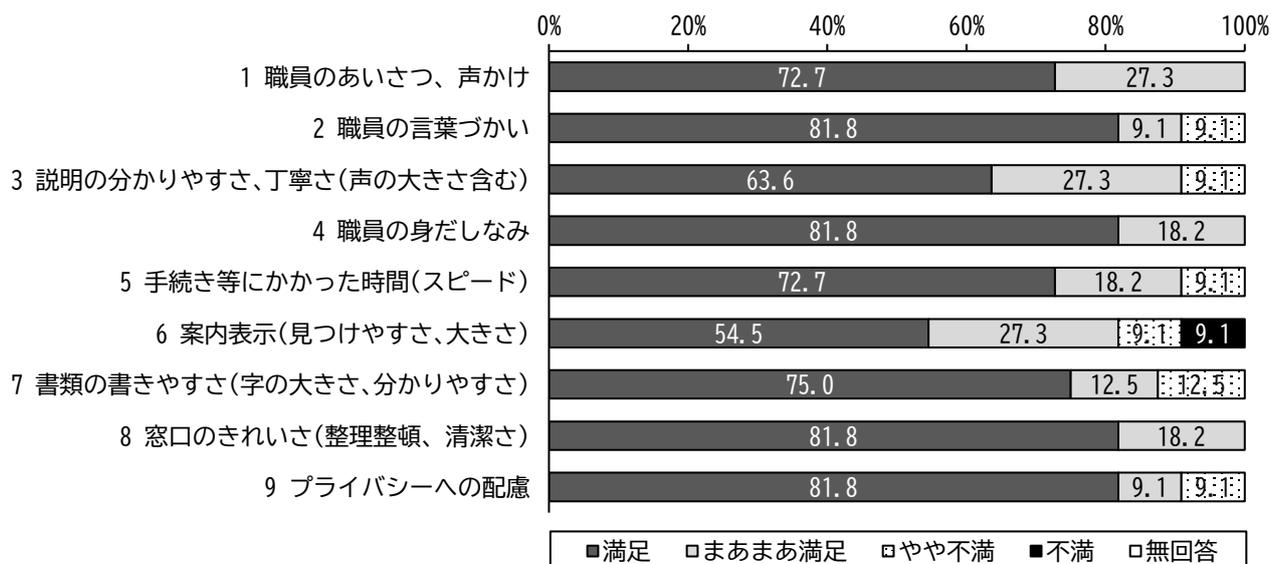
▼工事中なので仕方がないが場所がわかりにくい。(80代以上)

▼案内がよく分からない。(70代)

▼案内表示が分かりづらかったです。(40代)

- ▼移転したのを知らなかったなので階段で2Fへ行ってしまった。(障害の方)1F入口にわかりやすく表示があればよかった。(60代)
 - ▼調べないで来ると、案内表示が分かりづらく、一瞬で判断出来ない。何番に行けばよいのか、分からない。(50代)
 - ▼2Fに誘導する貼り紙があり、2Fに行ったら5Fだったのでわかりづらかったです。(70代)
 - ▼番号札を大きくしているわりに、置き場所がとてもわかりにくい。(70代)
 - ▼番号札の場所がわかりにくかった。(10代)
 - ▼窓口の数が少なすぎる。(40代)
 - ▼年寄りのことを考えて、高齢や障害の方の窓口を1Fに集中してほしい。高齢者、障害者に優しい作りしてほしい。(70代)
-
- (敬老乗車証について)家にいても手続きできるといいなと思った。(70代)
 - (敬老乗車証について)チャージできる端末を駅に設置しなくても良いので、10%のままにしてほしい。今後25%に変わるので。(70代)

(6)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	11	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	11	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	54.5%	27.3%	9.1%	9.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	8	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎今日の方は対応が良かった。(40代)

▼大きい場所になったので少し聞きにくかった。(40代)

▼連絡ミスで担当者がいなかった。(70代)

環境、書類など

▼場所がわからなかった。(40代)

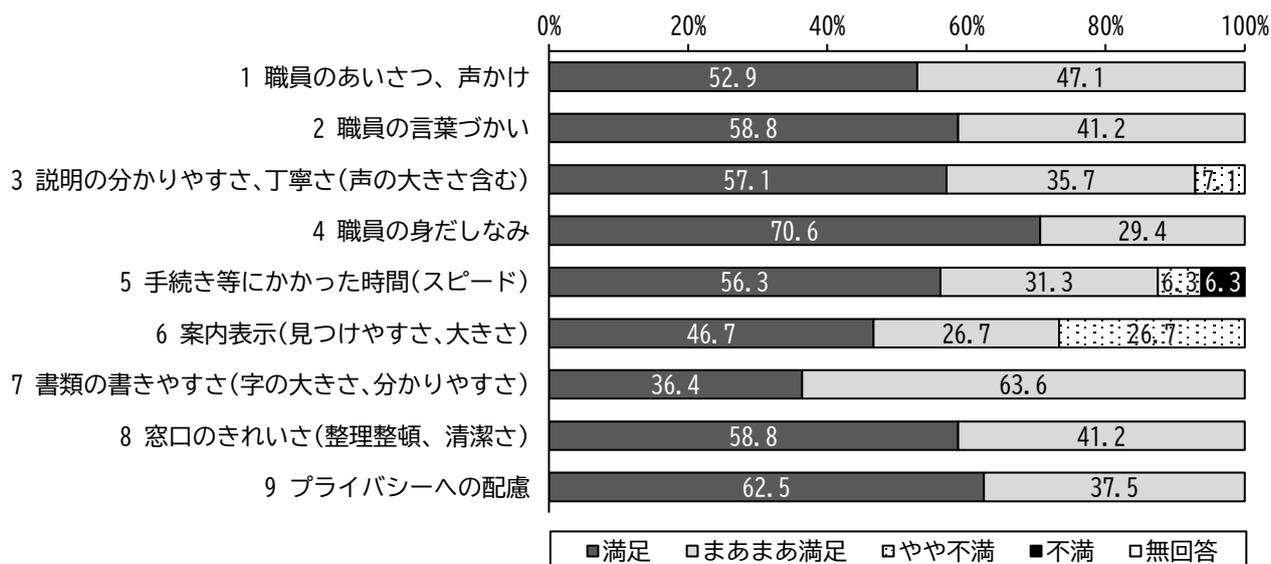
▼案内の分かりやすさが必要。(60代)

▼(ケアマネージャーの方)申請用紙の簡素化をお願いしたい。(70代)

▼サービス全体に不満がある。(70代)

○自宅の近くで相談できる場所がほしい。(60代)

(7)保護課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	17	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	17	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	57.1%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	16	56.3%	31.3%	6.3%	6.3%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	46.7%	26.7%	26.7%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	11	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	17	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	16	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎今日の担当の方は全体的に対応良かったです。(40代)

◎いつもお世話になっています。(70代)

◎話しやすかった。相談しやすかった。(20代)

▼手続きが早く終われば良い。(20代)

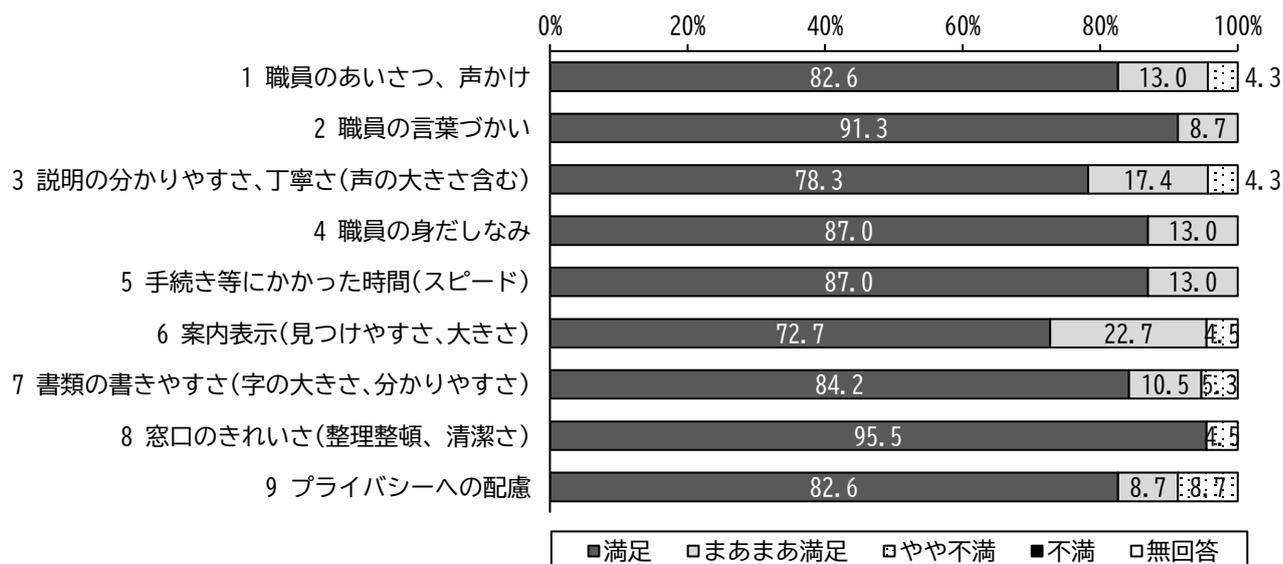
▼もう少し柔軟な対応をしてほしい。(20代)

環境、書類など

▼せまい小窓から話さないといけないのがよくなかった。(70代)

▼窓口にカレンダーが置いてあると助かる。(30代)

(8)保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	22	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	19	84.2%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	22	95.5%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	82.6%	8.7%	8.7%	0.0%	0.0%

職員の対応

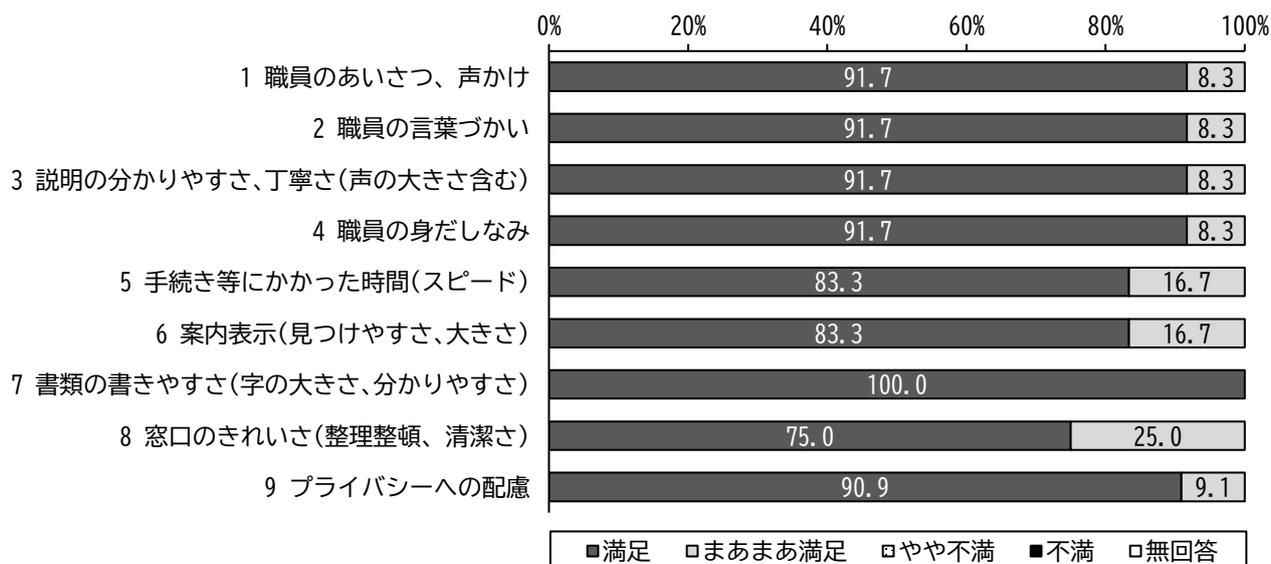
- ◎理解してなさそうな所もすぐに察知して丁寧に説明してくれた。(30代)
- ◎親切でよかった。(20代)
- ◎昔よりもすごく親切で感じがよい。(50代)
- ◎皆さん親切に対応して頂けて、いつもありがとうございます。(50代)
- ◎手続きもスムーズでとても良かったです。(50代)
- ◎すぐ終わったし対応も親切でとてもよかった。(70代)
- ◎とても気持ちよく利用できました。(50代)

- ▼マスクしているので、仕方ないと思うのだが、気持ち、声を大きくしてくれると、説明が聞こえるので助かります。(50代)
- ▼周りに声が聞こえるので、もう少し窓口を広めにして場所を確保してもらえると、来やすくなります。(40代)

環境、書類など

- ▼番号札をとるのかとらないのかわかりにくかった。(40代)
- ▼となりの席の方の書類(内容)が見えてしまう。(30代)

(9)道路課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	12	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%

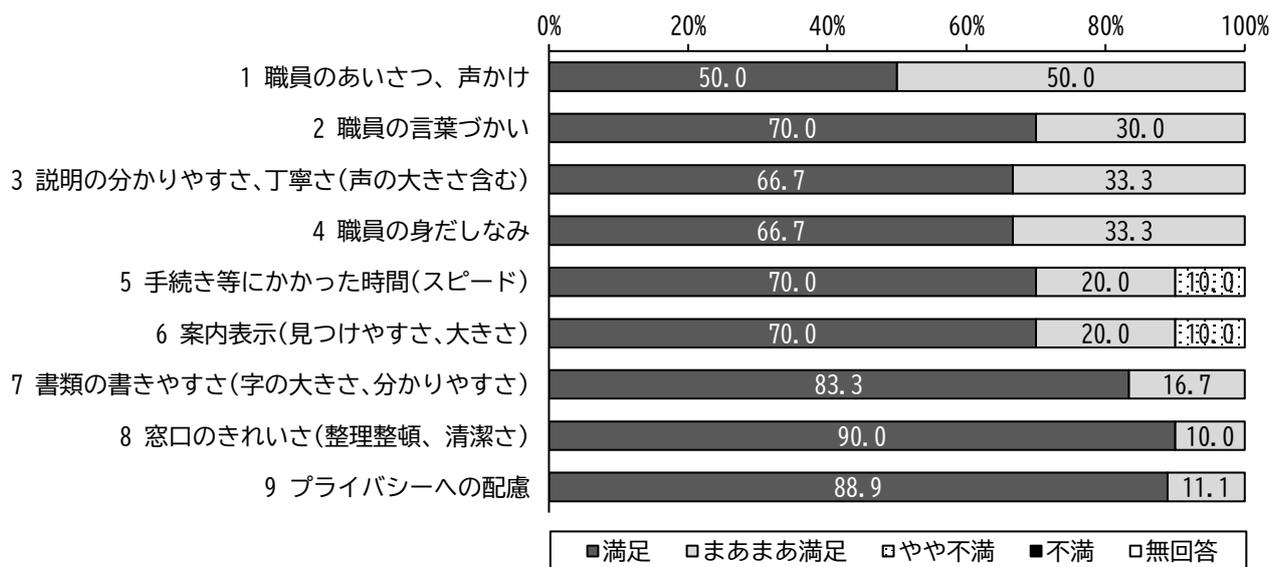
職員の対応

- ◎対応して下さった担当者がとても笑顔でハキハキと対応して下さったのが良かったです。(30代)
- ◎丁寧な対応がとても良かったです。(40代)
- ◎このままで大丈夫です。(40代)

環境、書類など

- ▼打ち合わせするスペースをもっと広く確保してほしい。(60代)

(10)街並み形成課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎(駐車場が混んでいること以外は)パーフェクトです。(40代)

環境、書類など

(なし)

7-2 ご意見・提案に対する改善策(太白区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
戸籍住民課	手続き等にかかった時間	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間を短くしてほしい。 ・待ち時間が長かった(30分間)。短くしてほしい。 	<p>曜日や時間帯、手続きの内容によりお時間をいただく場合がありますので、受付の際に手続きにかかる目安の時間をご案内するなど丁寧な対応を心がけるとともに事務処理を速やかに進めるよう努めてまいります。</p> <p>また、事前に戸籍住民課の混雑状況がホームページから確認できること、メールアドレスと受付の際に渡された番号札の番号を登録すると順番が近くなったことをお知らせする「メール呼び出しサービス」を活用いただけることを周知してまいります。</p>
戸籍住民課	その他	<p>住民課の中でも何か所もいかされたので、もう少しシンプルにならないか。書類も毎回住所やTELを書かされるが、身分証を出しているのでそれで一括できないのか。</p>	<p>担当窓口毎に処理に必要な専用のシステム等を設置しているため手続きの内容により複数の窓口に戻っていただくこととなりますが、ご理解いただけるよう丁寧な説明、案内に努めてまいります。</p> <p>申請書類につきましては、令和5年12月にマイナンバーカードを利用して申請書へ氏名・住所などを印字する「申請書セルフ作成支援システム」を導入いたしました。このシステムでは複数の申請書を一度に作成することができますので、氏名や住所などの同じ内容を繰り返し申請書に記入する必要がなくなります。複数の手続きが必要な場合はこのシステムを活用いただけることを案内してまいります。</p>
戸籍住民課	案内表示	<p>マイナンバーの手続きで来庁したが、場所の案内表示が分かりづらかった。宮城野区は表示が分かりやすくて良かった。</p>	<p>窓口の案内表示について、宮城野区の表示を参考にし、利用者の視点に立ち、目的の窓口の場所が市民の方に分かりやすい表示になるよう努めてまいります。</p> <p>また、職員にもご来庁された市民の方が、少しでもお困りの様子が見受けられた場合には、今以上に積極的にお声がけを行い、窓口へご案内してまいります。</p>

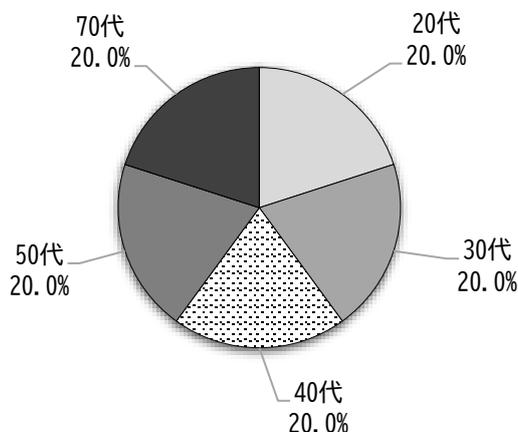
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
家庭健康課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・場所がかわったのがわかりにくかった。 ・案内表示がわかりにくい。入口に、どの用事がどの窓口かわかりやすく表示してほしい。 	大規模改修中で保健福祉センター内各課の移転が相次いでいる中、課題ごとに案内表示を作成し、掲出していますが、逆に情報過多でわかりにくくなっている部分もあると思われます。庁舎管理を所管する区総務課と意見を交換しながら、わかりやすい案内表示への改善に取り組みます。
保育給付課	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・場所が変わっているのに表示がわかりにくい。保育が5Fなのは不便。 ・エレベーター降りて、窓口が分からなかった。 ・場所が異なっていたので、わかりにくかった。 	大規模改修に伴い、令和5年10月から6課が5階に集中しており、各窓口の場所がわかりにくいとのご意見を受け、6課で調整しながら5階ホール前のフロアの案内図の見直しを行い、新しい案内図に変更しました。
障害高齢課	案内表示	番号札を大きくしているわりに、置き場所がとてもわかりにくい。	執務室の入口付近が、活字が多く案内が見づらかったため、パンフレット置き場を移し、番号札の置き場所を示す大文字の案内表示を設置しました。
障害高齢課	案内表示	番号札の場所がわかりにくかった。	番号札発券機の案内表示を大きく掲示しました。
障害高齢課	案内表示	工事中なので仕方がないが場所がわかりにくい。	1階総合案内の分かりやすい位置に新たに案内表示を貼りました。
障害高齢課	案内表示	2階に誘導する貼り紙があり、2階に行ったら5階だったので、わかりづらかったです。	貼り紙を誤解を招かない位置に貼り替えました。
障害高齢課	案内表示	案内がよく分からない。	1階総合案内の分かりやすい位置に新たに案内表示を貼りました。
障害高齢課	手続き等にかかった時間	4つの窓口のうち、2つしか空いていない。かなり待った。	窓口対応の職員を3月に増員することになりました。
介護保険課	書類の書きやすさ	申請用紙の簡素化をお願いしたい。	各種様式の作成担当である健康福祉局介護保険課に要望としてお伝えし、様式見直しの際の参考とさせていただきます。
介護保険課	案内表示	場所がわからなかった。案内の分かりやすさが必要。	5階ホール出入口そばに掲示しているフロア案内図を、各課の位置を直感的に把握できるものに変更しました。引き続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
介護保険課	手続き等にかかった時間	自宅の近くで相談できる場所がほしい。	市内各中学校区に1つ程度、介護・福祉・健康・医療などの総合相談窓口として地域包括支援センターが設置されています。介護保険サービスを初めてご利用いただく場合など、身近な相談窓口としてご活用ください。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
介護保険課	手続き等にかかった時間	連絡ミスで担当者がいなかった。	担当者以外の職員が電話等にて予め来庁日時を伺った場合には、忘れずに担当者に伝達するよう徹底してまいります。
保護第一課 保護第二課	窓口環境の整備	窓口にカレンダーが置いてあると助かる。	新たに窓口に卓上カレンダーを設置しました。ご活用ください。
保護第一課 保護第二課	窓口環境の整備	せまい小窓から話さないといけないのがよくなかった。	新型コロナウイルス感染症拡大時に感染症対策のため、窓口にパーテーションを設置しましたが、引き続きインフルエンザ等の感染症が広がっているため設置を継続しています。なるべく会話のやりとりをはっきりさせる話し方に留意してまいります。当面パーテーションの設置は継続とさせていただきますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
保護第一課 保護第二課	職員の対応	もう少し柔軟な対応をしてほしい(具体的には言っていませんが感情的になっていました)。	生活保護制度に基づいた業務であるため、どうしても制度上でできる範囲をお話することになりますが、受給されている方の気持ちに寄り添いつつできる限りの対応を目指してまいりますので、ご相談ください。
保険年金課	案内表示	番号札をとるのか分かりにくい。	ご不便をお掛けいたしました。引き続き分かりやすい案内表示に努めてまいります。
保険年金課	説明の分かりやすさ	マスクをしているので、説明が少し聞き取りにくい。	引き続き、感染対策を講じながら、聞き取りやすい声で、分かりやすい説明に努めてまいります。
保険年金課	プライバシーへの配慮	隣の人の書類が見えてしまう。	窓口のスペースが限られており、間隔の狭い窓口もありますが、仕切りパネルの設置方法を工夫するなどプライバシーの配慮に努めてまいります。
保険年金課	プライバシーへの配慮	周りに声が聞こえてしまう。	窓口のスペースが限られており、間隔の狭い窓口もありますが、個人情報の読み上げを最小限とするなどプライバシーの配慮に努めてまいります。
公園課	書類の書きやすさ	書類の書き方がホームページを見てもわかりにくい。	ホームページの記載はご覧いただく方に分かりやすいものとなるよう努めておりますが、公園課が所管する業務が複数あることから、ご意見をいただいた書類が具体的に分かれば、なお修正してまいります。

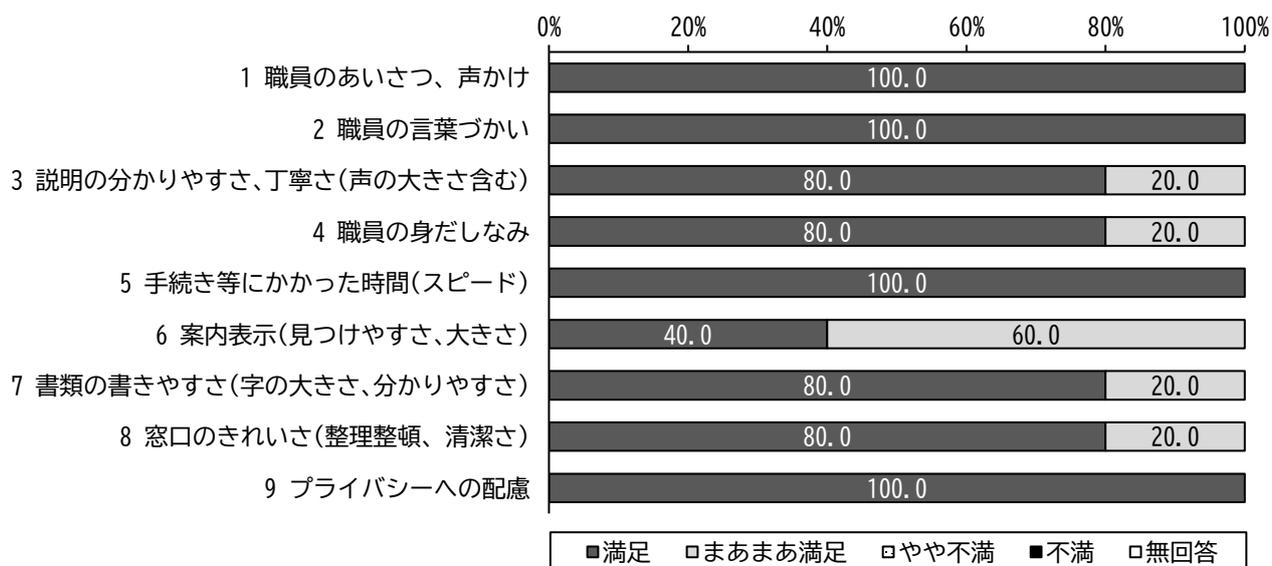
8-1 調査結果(秋保総合支所)

(1)秋保総合支所全体

【1】回答者の年代（5人）



【2】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

◎(税務住民課を利用)対応してくれたお兄さんが話しやすい雰囲気でした。(20代)

◎(保健福祉課を利用)優しい言葉づかいが印象的です。(40代)

環境、書類など

(なし)

8-2 ご意見・提案に対する改善策(秋保総合支所)

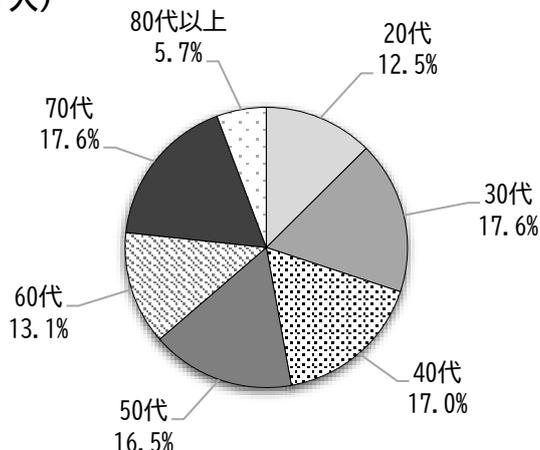
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	市民対応	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の内容を取組んでいます。	以前より窓口用イス機の設置や大きな案内表示をしており、来庁者にわかりやすいよう努めています。
税務住民課	案内表示	【独自の取り組み】 アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	税務住民課の業務案内表示に劣化が見られましたので、内容の一部変更したものを掲示し直しました。
保健福祉課	案内表示	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	当課の窓口番号は窓口図上に表示されており、目に入りにくいいため、窓口の仕切り版上部の見えやすい場所にも表示を設置しました。
建設課	窓口対応	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策に取り組んでおります。	日頃からクリアカウンターを徹底し対応しています。また時間の要する事案等については、打合せスペースを利用し着座にて説明を行うことで、窓口サービスの向上に取り組んでいます。

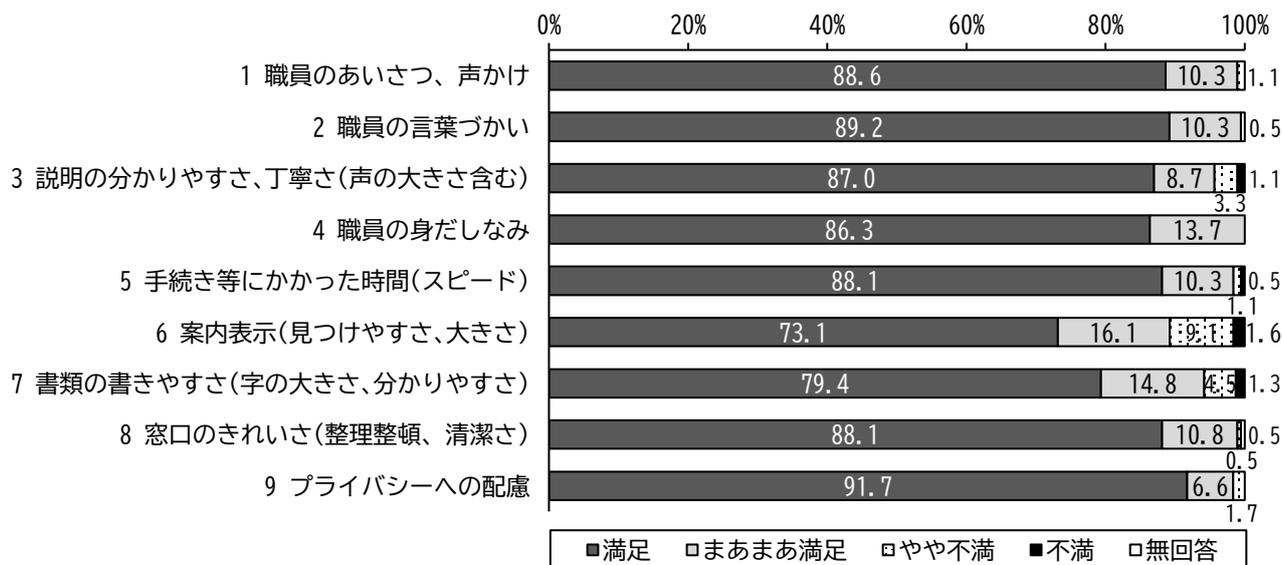
9-1 調査結果(泉区役所)

(1)泉区役所全体

【1】回答者の年代 (186人)



【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	185	88.6%	10.3%	1.1%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	185	89.2%	10.3%	0.5%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	184	87.0%	8.7%	3.3%	1.1%	0.0%
4 職員の身だしなみ	183	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	185	88.1%	10.3%	1.1%	0.5%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	186	73.1%	16.1%	9.1%	1.6%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	155	79.4%	14.8%	4.5%	1.3%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	185	88.1%	10.8%	0.5%	0.0%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	181	91.7%	6.6%	1.7%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

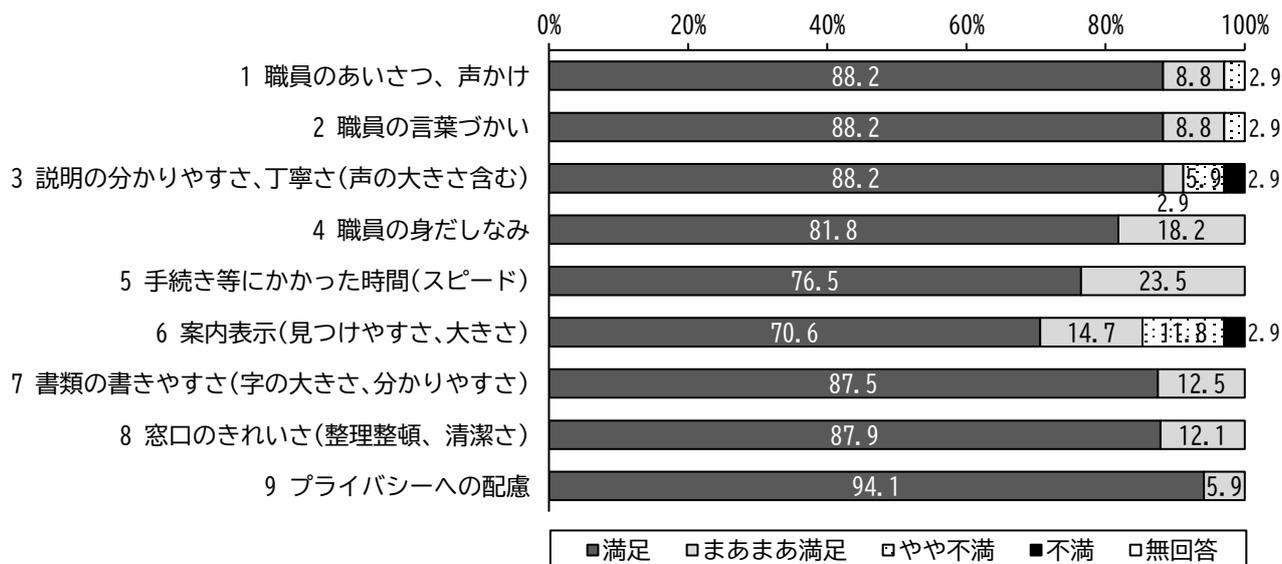
(なし)

環境、書類など

▼駐車時間をもう少し長くしてほしい。(60代)

▼バイクや自転車を停めるスペースをもっと広くしてほしい。(50代)

(2) 戸籍住民課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	34	88.2%	8.8%	2.9%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	34	88.2%	8.8%	2.9%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	34	88.2%	2.9%	5.9%	2.9%	0.0%
4 職員の身だしなみ	33	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	34	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	34	70.6%	14.7%	11.8%	2.9%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	32	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	33	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	34	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%

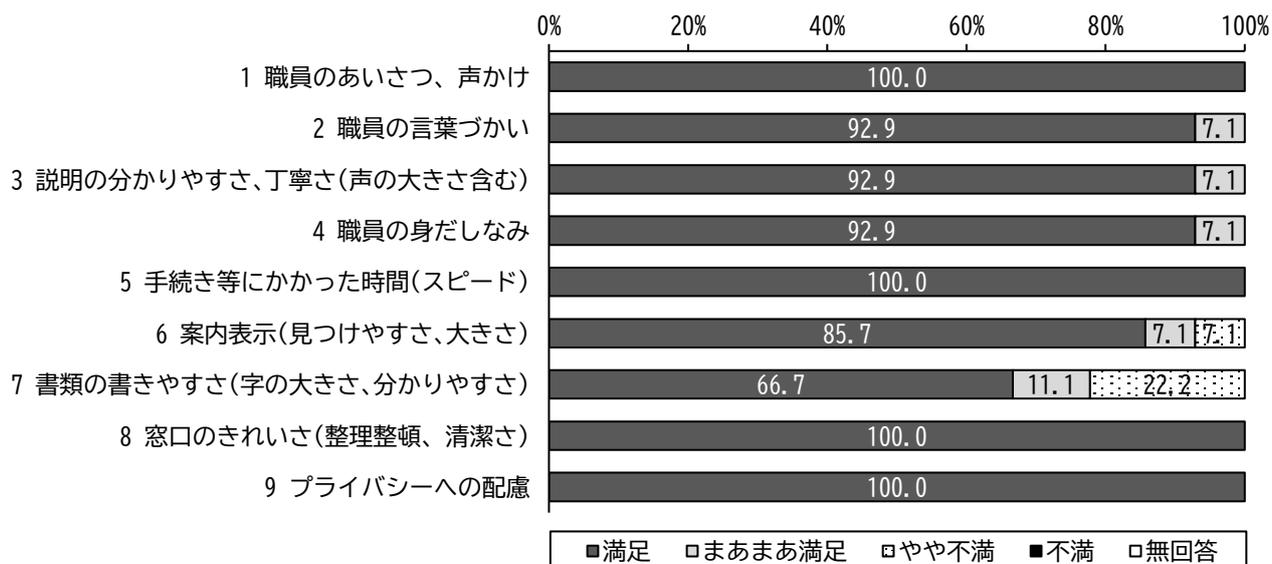
職員の対応

- ◎待ってる時にわざわざ自分のところに来ていただいた。(40代)
- ◎声がけしてくれるのでよかった。(20代)
- ◎丁寧に説明してくれた。(60代)
- ◎前より早くなって良かった。(70代)
- ▼声かけも、あいさつも無かった。(50代)
- ▼声が小さすぎる。(20代)
- ▼(マイナンバー更新)電話で必要書類を確認してきたにもかかわらず、足りない書類があり2度手間になった。対応する職員の知識に差がある。(50代)
- ▼法人の手続きをしたが、人によって情報がまちまち。言う事が異なる事もある。(50代)
- ▼専門的知識が足りないせいか反応対応が遅くて困る。泉区は遅いので他の区の戸籍住民課で用事を済ませるようにしている。(70代)

環境、書類など

- ▼案内表示が小さすぎてわからない。大きくしてほしい。(50代)
- ▼案内表示がわかりにくい。(50代)
- ▼マイナンバーのタッチパネルの「確定」ボタンを押しても反応がないので連打してしまった。もっと反応があれば良いのに。(40代)

(3) 税務会計課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	14	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	9	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	14	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

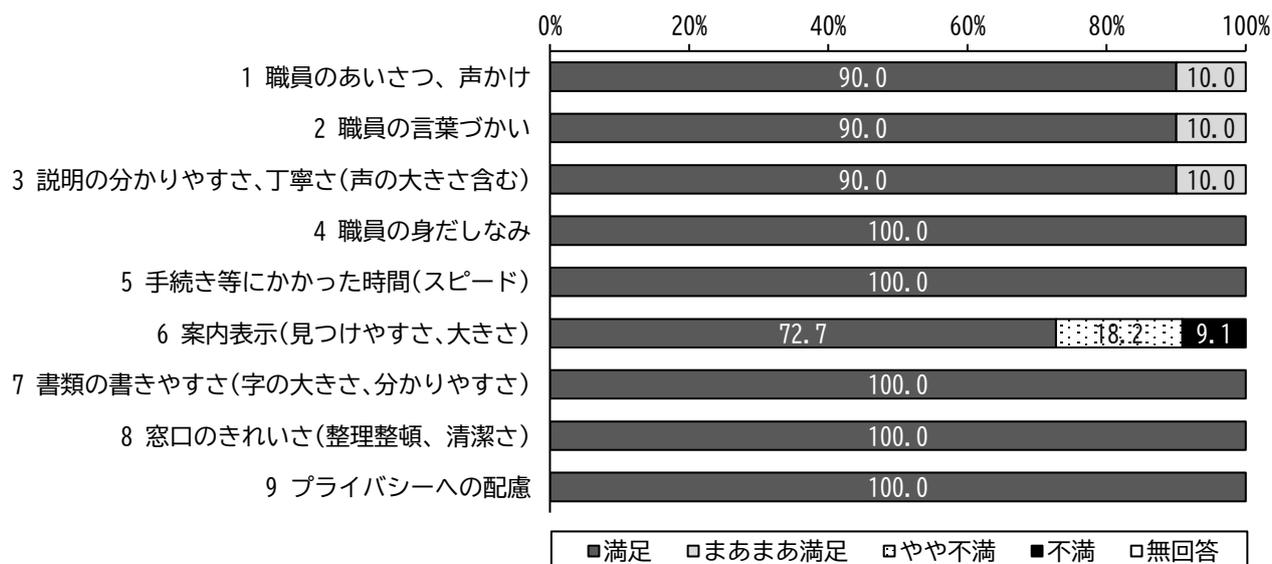
職員の対応

◎丁寧でした。(30代)

環境、書類など

- ▼2Fに上がって、わかりにくい。(50代)
- ▼窓口に老眼鏡があれば良い。(50代)
- ▼説明文がわかりにくいところがある。(40代)
- ▼マイナンバーで、処理できるのを知らなかった。もっとマイナンバーでできる事を告知してほしい。(50代)

(4)家庭健康課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	11	72.7%	0.0%	18.2%	9.1%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

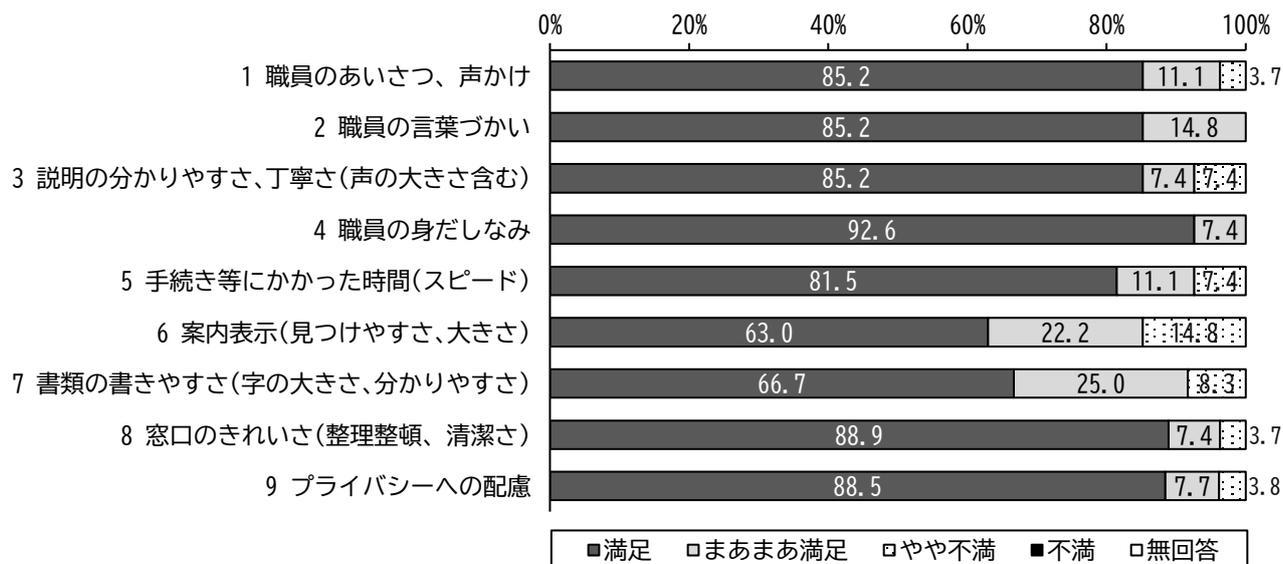
職員の対応

◎親切にいただきました。(30代)

環境、書類など

- ▼エレベーターを降りてから、わかりにくかった。(30代)
- ▼案内表示が分かりにくく、どこにあるか分からなかった。(30代)
- ▼子供の健康診断は、ひとり親か否かで本庁だったり、4階も保育給付課と家庭健康課でごちゃごちゃして利用しにくい。(40代)
- ▼家庭健康課だけでも子供連れなのでトイレをつくっていただけると助かります。(30代)

(5)保育給付課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	27	85.2%	11.1%	3.7%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	27	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	27	85.2%	7.4%	7.4%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	27	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	27	81.5%	11.1%	7.4%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	27	63.0%	22.2%	14.8%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	24	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	27	88.9%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	26	88.5%	7.7%	3.8%	0.0%	0.0%

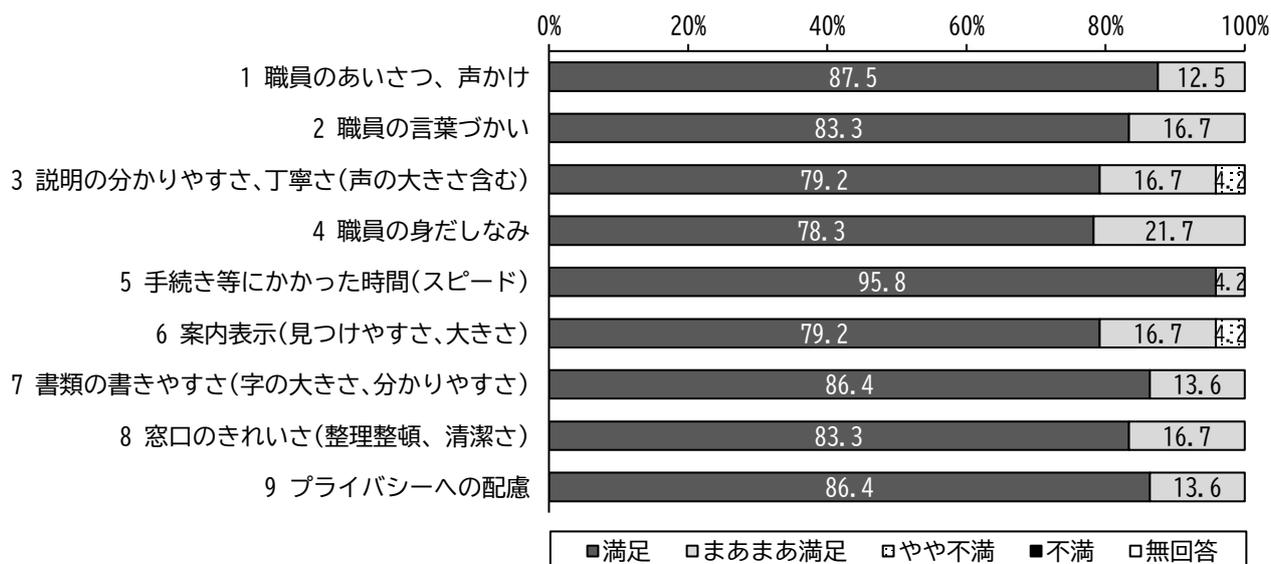
職員の対応

- ◎親切でとてもよかった。(50代)
- ◎丁寧に対応してもらいました。(20代)
- ◎こちらの意図をくみとって、良い方法を教えてくれたから良かった。(30代)
- ▼マスクで聞こえにくかった。(30代)
- ▼来たときに声かけが遅くて、しばらく待った。担当者は子ども好きな人が良い。小さな声で談々と話されると焦るし、子どもがぐずったときにあやしてくれるような担当者が好ましい。和やかな雰囲気でのこやかに話してくれる方が良い。(30代)
- ▼窓口の人によって知識や情報に差がある。あなたの条件では保育所に入れませんかと言われて悲しかった。(30代)
- ▼申し込み期限をしっかりと告知してほしい。(30代)

環境、書類など

- ▼保給課に行くまでに迷ってたどりついた。東庁舎から入って本庁舎に行ってきた。(30代)
- ▼エレベーターから出たときに看板が見えづらい。(30代)
- ▼エレベーターを降りた後、見つけにくかった。(30代)
- ▼番号で選べるといい。書く所が小さいため。(20代)
- ▼隣の人に話がつつぬけ。(40代)
- ▼ベビーカーが何台もあると通りにくいのでは？(30代)
- ▼窓口で手続きよりもパソコンでできたらよいのに。(40代)

(6)障害高齢課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	24	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	24	79.2%	16.7%	4.2%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	24	79.2%	16.7%	4.2%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	24	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	22	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

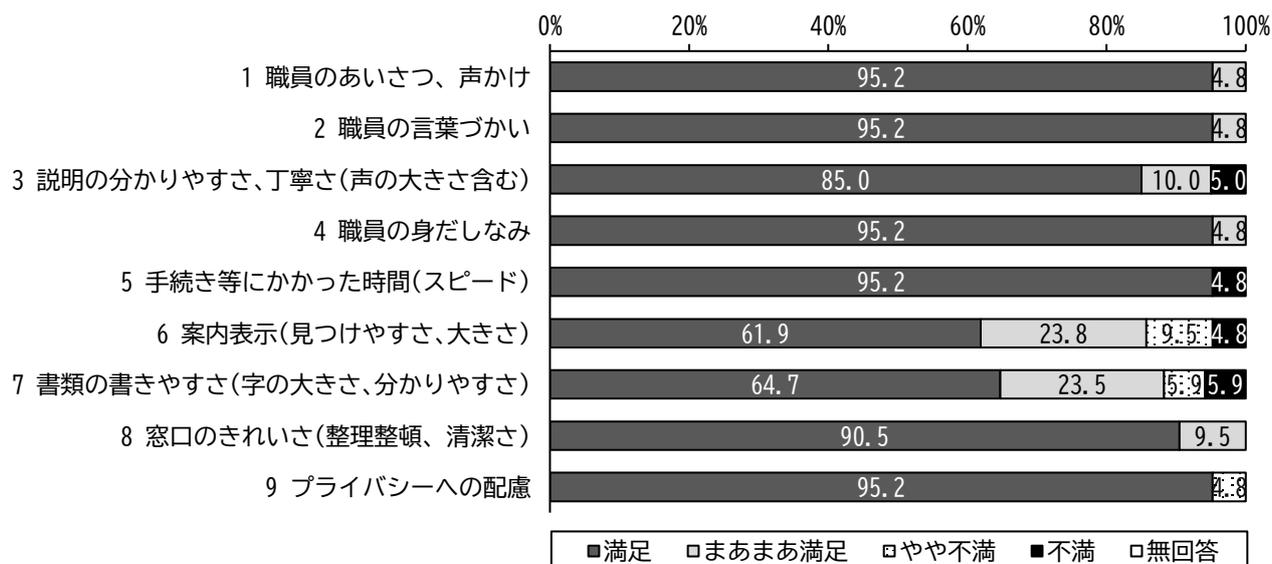
- ◎持参し忘れた資料も準備してくれた。(30代)
- ◎財布を落として小銭を床にばらまいてしまったけど親切に全部拾ってもらった。(70代)
- ◎良くしていただいて有難うございます。(50代)
- ◎いつも助けてもらっています。(40代)

- ▼もうちょっと声を高くしてほしい。(70代)

環境、書類など

- 毎回来る度に「障害」なのか「高齢」なのか迷う。(30代)

(7)介護保険課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	85.0%	10.0%	0.0%	5.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	21	95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	21	95.2%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	21	61.9%	23.8%	9.5%	4.8%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	17	64.7%	23.5%	5.9%	5.9%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	21	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	21	95.2%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎相談した後にお電話いただけるのでとても親切。(30代)

◎親切。(40代)

◎いつもみなさん親切です。(40代)

▼今日はケアマネといっしょに来たが1人だとむずかしい。案内係がいると良い。(70代)

▼事前に用意する書類がわかると良かった。(50代)

▼個人名を声に出して言うのはどうか…(40代)

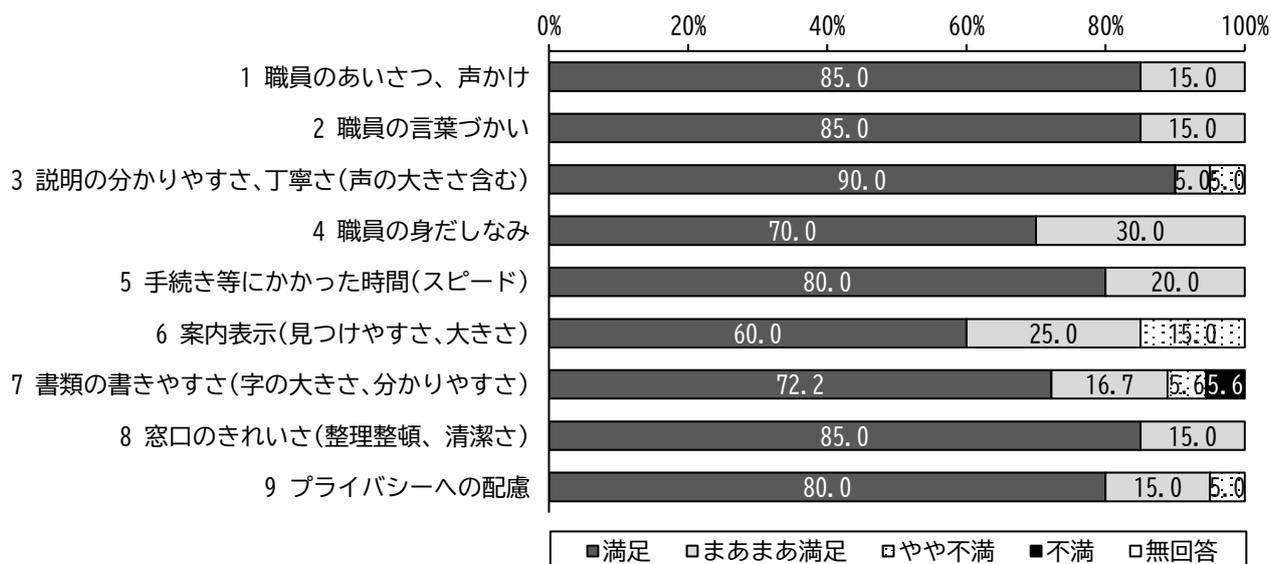
環境、書類など

▼場所が分かりにくくて、ウロウロした。(60代)

▼書く欄が小さすぎる。(50代)

▼証明書の再発行に来たが、何度も同じ事を書いたりする必要がある。(70代)

(8) 保険年金課



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	20	90.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	20	60.0%	25.0%	15.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	18	72.2%	16.7%	5.6%	5.6%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	20	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎調べ物を丁寧に下さって、よく説明してくれた。(70代)

◎親身になって対応して下さい。サービス等も教えてくれた。(30代)

▼来る前に電話で問い合わせた時の方が、とても対応がよくなかった。(60代)

▼となりの人の声が大きくて耳障りだった。せますぎる。(70代)

▼説明の時に人をバカにしたような言い方を。(50代)

▼(父親が亡くなって)諸手続きの必要な課を総合的に教えてほしい。担当する課の事しか教えてくれない。(40代)

環境、書類など

▼柱が邪魔で見つけにくい。(70代)

▼案内表示とかの字が小さすぎて見えないので大きく見えるようにしてほしい。(60代)

▼案内表示をもっと大きくしてほしい。(70代)

▼用紙に書いてあるのがよくわからない。もう少しわかりやすく書いてほしい。(60代)

9-2 ご意見・提案に対する改善策(泉区役所)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
総務課	庁舎管理	バイクや自転車の、とめるスペースをもっと広くしてほしい。	駐輪場は本庁舎北側のほか、東庁舎東側にも設けております。混雑時にはそちらもご利用いただけますと幸いです。
総務課	庁舎管理	駐車時間をもう少し長くしてほしい。	お帰りの際、駐車時間が2時間を超えた場合は、守衛室で磁気処理を行っていただきますと延長が可能です。必要に応じお申し付けください。
戸籍住民課	職員対応	電話で必要書類を確認してきたにもかかわらず、足りない書類があり2度手間になった。(マイナンバー更新)対応する職員の知識に差がある。	丁寧な聞き取り、正確なご案内に努めて参ります。また、職員によって対応にばらつきが出ないように、サービスの向上に努めてまいります。
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	声が小さすぎる。	できる限り、明瞭な声で説明するよう努めてまいります。
戸籍住民課	職員のあいさつ、声かけ	声かけも、あいさつも無かった。	職員研修を行うなど、接遇の向上に努めてまいります。
戸籍住民課	案内表示	案内表示が小さすぎてわからない。大きくしてほしい。	分かりやすい案内表示には努めておりますが、より分かりやすい表示となるよう表示方法や設置場所について検討してまいります。
戸籍住民課	案内表示	案内表示がわかりにくい。	分かりやすい案内表示には努めておりますが、より分かりやすい表示となるよう表示方法や設置場所について検討してまいります。
戸籍住民課	その他(施設)	マイナンバーのタッチパネルの「確定」ボタンを押しても反応がないので連打してしまった。もっと反応があれば良いのに。	タッチペンをご用意し、必要に応じてご利用いただけるよう改善いたします。
戸籍住民課	職員対応	法人の手続きをしたが、人によって情報がまちまち。言う事が異なる事もある。	適切な案内に努めてまいります。
戸籍住民課	職員対応	専門的知識が足りないせいか反対応が遅くて、困る。自分は(仕事でいつも来るので)泉区の戸住は遅いので他の区で戸住の用事を済ませるようにしている。	職員研修を行うなど、対応力の強化に努めてまいります。

課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
税務会計課	案内表示	窓口到老眼鏡があれば良い。	市民の方が見つけやすく目立つ位置に老眼鏡を設置しました。また、記載台の複数個所に「老眼鏡は窓口に備え付けてあります」という表示を行いました。
税務会計課	案内表示	説明文がわかりにくいところがある。	掲示物等の点検を行い、より分かりやすい説明に改善するよう努めてまいります。
税務会計課	案内表示	マイナンバーで、処理できるのを知らなかった。もっとマイナンバーでできる事を告知してほしい。	マイナンバーカードでできることをまとめた案内を掲示しました。 ※戸籍住民課でも掲示済。
家庭健康課	その他(施設)	子供の健康診断も、ひとり親か否かで本庁だったり、4階も保育給付課と家庭健康課でごちゃごちゃして利用しにくい。	多くの制度があり、分かりにくいこともあるかと存じます。お気軽に窓口でお問い合わせいただけるようさらに努めてまいります。
家庭健康課	その他(施設)	家庭健康課だけでも子供連れなのでトイレをつくっていただけると助かります。	現在の庁舎に反映することは困難ですが、区役所の建て替えにあたっては、いただいたご意見を踏まえ、市民の方がより利用しやすい庁舎となるよう検討を進めてまいります。
家庭健康課	案内表示	案内表示が分かりにくく、どこにあるか分からなかった。	エレベーター前や執務室前にはご案内の表示を掲示しておりますが、ご指摘の箇所を改めて確認し、より分かりやすい表示となるよう検討してまいります。分かりにくいことがありましたら、窓口にてご遠慮なくおたずねください。
家庭健康課	案内表示	・エレベーターを降りてから、わかりにくかった。 ・親切にしてくださいました。	エレベーター前や執務室前にはご案内の表示を掲示しておりますが、ご指摘の箇所を改めて確認し、より分かりやすい表示となるよう検討してまいります。分かりにくいことがありましたら、窓口にてご遠慮なくおたずねください。
保育給付課	プライバシーへの配慮	隣の人に話がつつぬけ。	窓口スペースが限られており新たなスペースの確保は難しい状況ですが、周囲の状況により適切な声で対応したり、空席がある場合は席の間を空けて案内するなど、プライバシーに配慮しながら対応してまいります。
保育給付課	職員の声かけ、説明の分かりやすさ、丁寧さ、親切な対応	来たときに声かけが遅くて、しばらく待った。担当者は子ども好きな人が良い。小さな声で談々と話されると焦るし、子どもがぐずったときにあやしてくれるような担当者が好ましい。和やかな雰囲気でのこやかに話してくれる方が良い。	来客された方に気づいたら、まず挨拶をすること、要件をお伺いすること、来庁者の状況に応じた丁寧な説明を心がけることを改めて全職員に周知しました。お子様への対応は職員の数も限られておりますことから困難な場合がございますが、可能な範囲で対応させていただきます。

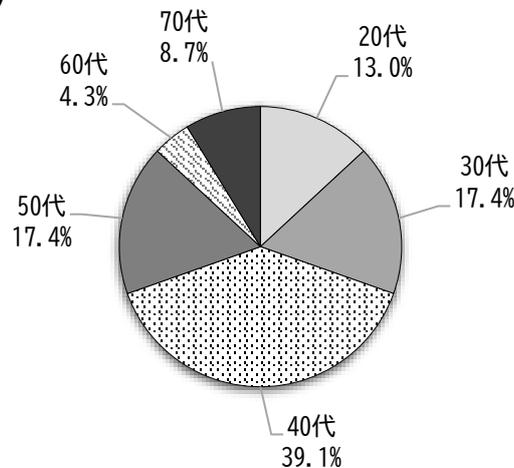
課名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
保育給付課	案内表示	保給課に行くまでに迷ってたどりついた。東庁舎から入って本庁舎に行っても戻ってきた。	ご指摘の箇所を確認の上、より分かりやすい案内表示となるよう検討してまいります。
保育給付課	書類の書きやすさ	番号で選べるといい。書く所が小さいため。	申請書類には国の定めにより変更できない様式もございますが、可能な様式は番号選択等できるように見直して参ります。
保育給付課	電子申請化	窓口で手続きよりもパソコンでできたらよいのに。	現在、パソコンを活用した電子申請等を検討している業務もございます。実施の際は、仙台市のホームページでお知らせいたします。
保育給付課	案内表示	エレベーターから出たときに看板が見えづらい。	ご指摘の箇所を確認の上、より分かりやすい案内表示となるよう検討してまいります。
保育給付課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	・窓口の人によって知識や情報に差がある。 ・あなたの条件では、保育所に入れませんと言われて悲しかった。	今回いただいたご意見を職員に周知し、職員によって対応に差がないように、皆様からの相談事例などを共有し、職員の知識・対応力の向上に努めてまいります。
保育給付課	説明の分かりやすさ、丁寧さ	・マスクで聞こえにくかった。 ・申し込み期限をしっかりと告知してほしい。	説明の際は、来庁者にご理解いただいているか確認しながら進めること、ご不明な点やご質問などが無いか確認をすることを徹底してまいります。
保育給付課	案内表示	・エレベーターを降りた後、見つけにくかった。 ・ベビーカーが何台もあると通りにくいのでは？	ご指摘の箇所を確認の上、より分かりやすい案内表示となるよう検討してまいります。建物の構造上の制約がありますが、できる限りベビーカーがすれ違える幅を確保するように、改めて点検し改善致します。
障害高齢課	窓口の表示	毎回来る度に「障害」なのか「高齢」なのか迷う。	窓口の配置に応じた案内表示を追加いたしました。
障害高齢課	職員の声の大きさ	もうちょっと声を高くしてほしい。	来庁された方の状況に応じ、伝わりやすさに配慮して声の大きさを調整するなど改めて取り組みます。
介護保険課	案内表示	場所が分かりにくくて、ウロウロした。	介護保険課の場所を矢印で示した大きなサインを作成、廊下の壁に掲示し、場所をわかるようにしました。
介護保険課	プライバシーへの配慮	個人名を声に出して言うのはどうか…	丁寧にお答えするために相手の名前を声に出して呼ぶことがありますが、説明する内容によっては、配慮するよう課内職員へ周知を行いました。
保険年金課	説明のわかりやすさ(声の大きさを含む)・丁寧さ	来る前に電話で問い合わせした時の方がとても対応がよくなかった。	様々な機会を通じ職員の接遇向上を図り、電話応対時の言葉づかい等について、丁寧な対応を心がけてまいります。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
保険年金課	書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	用紙に書いてあるのがよくわからない。もう少しわかりやすく書いてほしい。	定められた様式のため変更することが困難なものもありますが、窓口で分かりやすい言葉でお伝えしながら丁寧な説明に努め、十分にご理解をいただけるよう心がけてまいります。
保険年金課	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	柱が邪魔で見つけにくい。調べ物を丁寧に下さって、よく説明してくれた。	来庁された方が容易に確認できるような案内表示に努めておりますが、表示と職員の案内を組み合わせることでより分かりやすい案内となるよう取り組んでまいります。
保険年金課	職員の言葉づかい	説明の時に人をバカにしたような言い方をします。	様々な機会を通じ職員の接遇向上を図り、窓口対応時の言葉づかい等について、誠実な対応を心がけてまいります。
保険年金課	説明のわかりやすさ(声の大きさを含む)・丁寧さ	親身になって対応して下さいました。サービス等も教えてくれた。	日頃から丁寧な対応を心がけているところですが、より一層の窓口サービス向上に努めてまいります。
保険年金課	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	案内表示をもっと大きくしてほしい。	来庁された方が容易に確認できるような案内表示に努めておりますが、表示と職員の案内を組み合わせることでより分かりやすい案内となるよう取り組んでまいります。
保険年金課	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	案内表示とかの字が小さすぎて見えないので大きく見えるようにしてほしい。	来庁された方が容易に確認できるような案内表示に努めておりますが、表示と職員の案内を組み合わせることでより分かりやすい案内となるよう取り組んでまいります。
保険年金課	プライバシーへの配慮	となりの人の声が大きすぎて耳障りだった。せますぎる。	窓口スペースが限られており新たなスペースの確保は難しい状況ですが、周囲の状況により適切な声で対応したり、空席がある場合は席の間を空けて案内するなど、プライバシーに配慮しながら対応してまいります。
保険年金課	その他	(父親が亡くなって)諸手続きの必要な課を総合的に教えてほしい。担当する課の事しか教えてくれない。	ご家族等が亡くなられた際の区役所での手続きを総合的に案内する窓口として、区役所内に「ご遺族サポート窓口」を設置しております。お問い合わせがあった場合は、この窓口を中心に適切な案内に努めてまいります。
公園課	職場環境	照明が暗いので番号がわかりにくい。	これまで公園課側の通路は省エネのため消灯しておりましたが、ご指摘を踏まえ、状況に応じて点灯するなどの対応をいたします。
公園課	窓口対応の改善	【独自の取り組み】アンケートでの意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	これまで窓口において接客対応中か否かわからない状態で市民の方をお待たせしてしまうことがあったため、対応中であることがわかるように、「窓口対応中」と記載した表示物を作成し、活用することとしました。

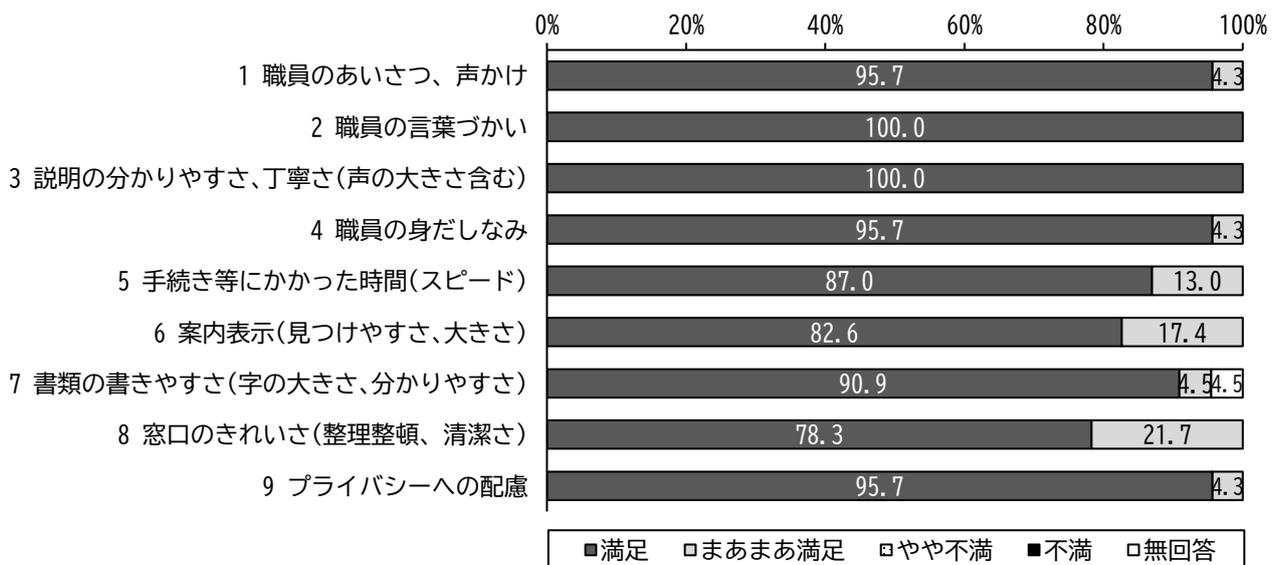
10-1 調査結果(消防局)

(1)消防局全体

【1】回答者の年代 (23人)

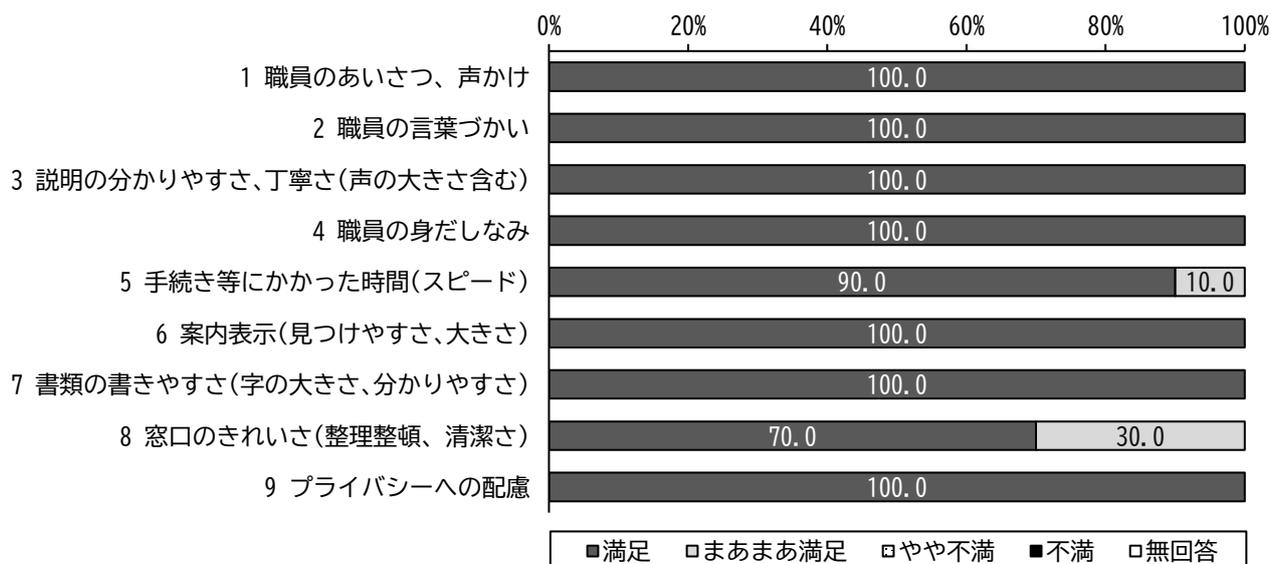


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	23	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	23	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	23	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	23	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	23	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	23	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	22	90.9%	4.5%	0.0%	0.0%	4.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	23	78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	23	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%

(2) 泉消防署



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	10	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

◎とてもはきはきとしていて、わかりやすかったです。(30代)

◎社会科見学の打ち合わせでお伺いしました。ベテランの方の対応がとてもよく、やさしく丁寧なご対応に大変感銘致しました。ありがとうございました。(40代)

◎親切に分かりやすく説明して頂いてありがとうございます。(40代)

環境、書類など

(なし)

10-2 ご意見・提案に対する改善策(消防局)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

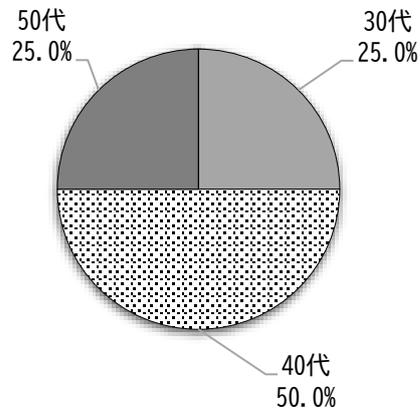
課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
消防局総務課	説明の分かりやすさ・丁寧さ	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	市民にとっても分かりやすい言葉を用い、今後も継続して丁寧な対応に努めます。
消防局警防課	職員のあいさつ、声かけ	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	引き続き市民ニーズの把握につとめ、誠意をもって市民の意見・要望に応えられる対応を行います。
消防局予防課	職員のあいさつ、声かけ	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	来庁された方には、積極的にあいさつ、声かけをして担当職員に引き継いでいます。
消防局予防課	窓口のきれいさ	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	窓口テーブルは常に整頓し、定期的にアルコール除菌を実施しています。
消防局予防課	プライバシーへの配慮	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の取り組みを実施しています。	窓口テーブルの両端に仕切りを設置し、来庁された方のプライバシーに配慮しています。
消防局 規制指導課	窓口のきれいさ	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	一時間に1回程度、消毒を実施し、清潔な環境を維持するよう努めることとしました。
消防局 規制指導課	案内表示	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	電子申請のご案内(名刺形式)を窓口に設置し、周知を図ることとしました。
宮城野消防署	説明の分かりやすさ・丁寧さ	親切でとてもありがたかった。	市民へ説明をする際には、チラシや資料等を示しながら、分かりやすく丁寧に対応するよう心掛けます。
若林消防署	—	—	ご来庁の皆様には、庁舎の大規模改修工事に伴いご不便をお掛けし、大変申し訳ありません。 アンケートでのご意見はありませんでしたが、今後も窓口サービスの向上に取り組んでまいります。

課名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
太白消防署 予防課	案内表示	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	届出に来る方に分かりやすいよう、窓口の案内を見直し、改めて掲示した。
泉消防署 予防課	手続き等にかかった時間(スピード)	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	手続きに時間がかかる場合は、予めその旨を説明させていただくなど、迅速かつ丁寧な対応に努めます。
泉消防署 予防課	窓口のきれいさ (整理整頓、清潔さ)	【独自の取り組み】 アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。	窓口カウンター上の物品の見直しを実施しました。
泉消防署 警防課	—	—	これまで以上に、わかりやすい説明と丁寧な対応を心掛けます。

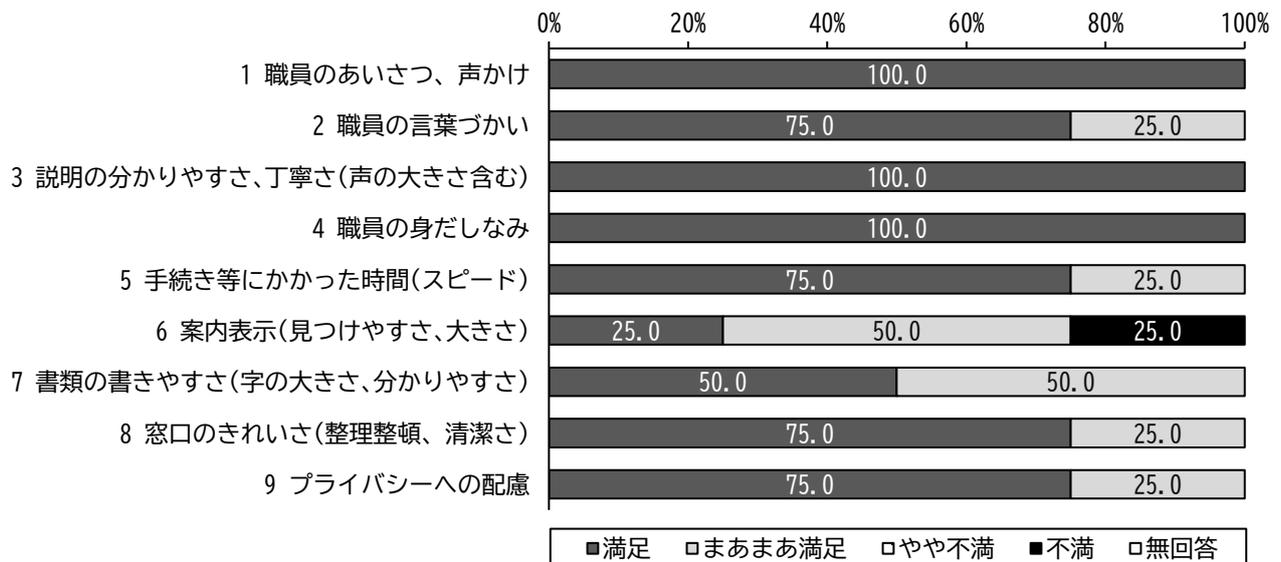
11-1 調査結果(本庁舎)

(1)本庁舎全体

【1】回答者の年代（4人）



【2】各項目の満足度（非該当を除く）



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	4	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【3】回答者からの声

◎:良かった、満足 ▼:悪かった、不満、改善提案 ○:その他

職員の対応

- ◎(生涯学習課を利用)いつもお声を掛ける前にお気付きいただき、丁寧にご対応くださる。(40代)
- ◎(生涯学習課を利用)とても丁寧に、更に私が気づかない点にもご配慮くださり、とても助かります。(40代)
- ◎(市民税課を利用)いつもいらっしゃる感じの良いおじさんがいて安心しました。(30代)
- ▼(資産課税課を利用)付き添いで役所に行ったので自分は1階の椅子の所で待っていました。時間は11時過ぎです。やたらと笑い声が聞こえてきて、なんの部屋かは書いていなかったので分かりませんが、とてもうるさかったです。休憩室なら多少の笑い声などは構わないのですが、何かの作業をしながら爆笑しているのなら、いかがなものかと思えます。笑い声が外まで筒抜けということを周知してほしいです。(50代)

環境、書類など

- ▼(教育局を利用)10階のエレベーター前にたくさんの傘が開いたままで置かれていました。一応寄せて置いている感じはありましたが、複数あったので、通路近くまで出ていました。(40代)

11-2 ご意見・提案に対する改善策(本庁舎)

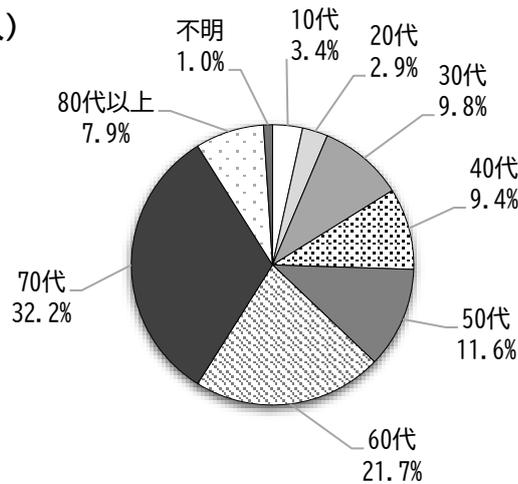
窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

施設名等	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
資産課税課	職員の対応	執務時間中に、待合い所で待機していたところ、どこかから、やたらと職員の笑い声が聞こえた。	市民から見えていない場所であっても、市職員としての品位を損なわないよう、ミーティング等を活用し、職員に対する注意喚起を行いました。
文化財課	窓口のきれいさ	10階のエレベーター前にたくさんの傘が開いたままで置かれていました。一応寄せて置いている感じはありましたが、複数あったので、通路近くまで出ていました。	職員が雨天時の通勤で使用した傘を干しておりましたが、今後は労働安全衛生の観点からも、廊下やエレベーター前に傘が溢れないようにし、また短時間で傘を片付けることを徹底するよう、関係職員に周知いたしました。

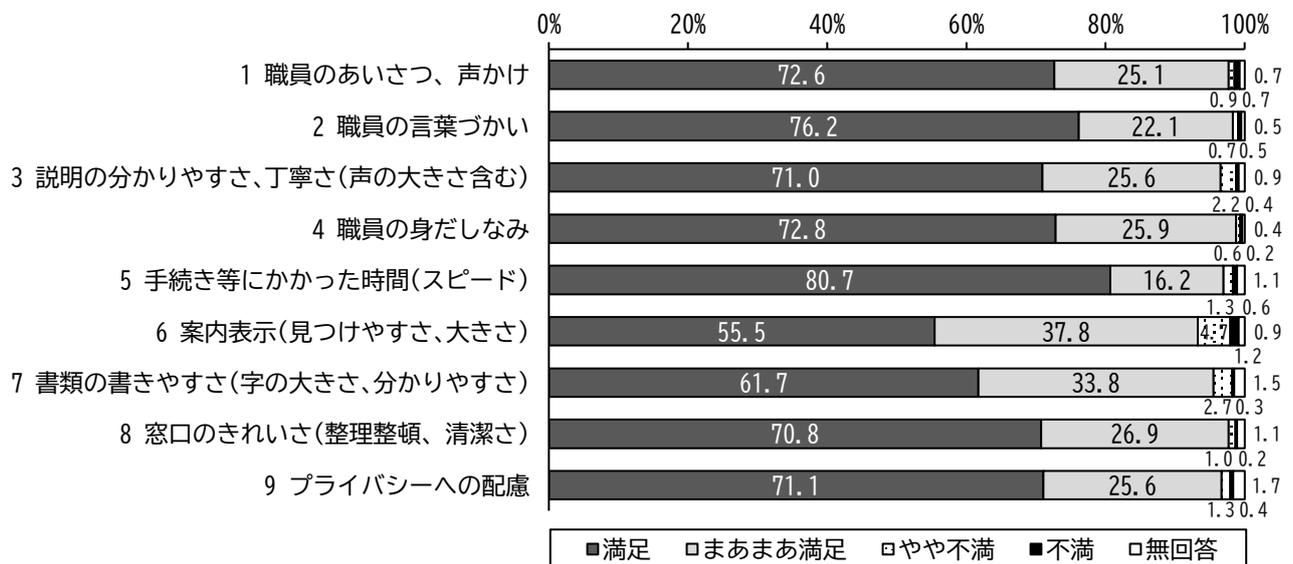
12-1 調査結果(公所等)

(1)公所等全体

【1】回答者の年代 (825 人)

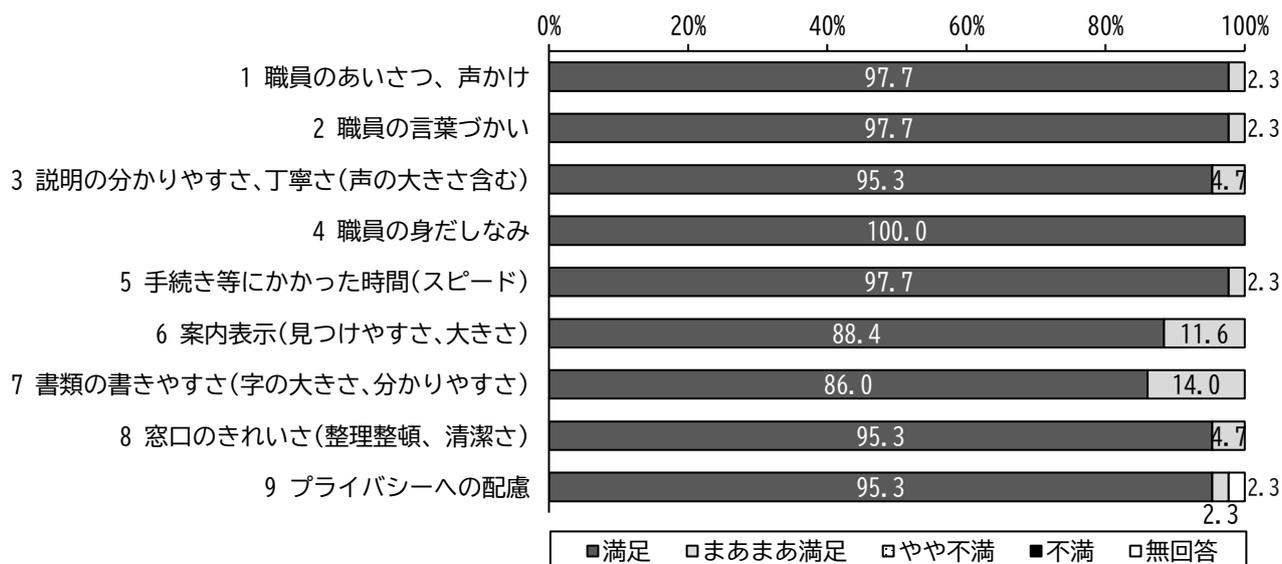


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	822	72.6%	25.1%	0.9%	0.7%	0.7%
2 職員の言葉づかい	822	76.2%	22.1%	0.7%	0.5%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	816	71.0%	25.6%	2.2%	0.4%	0.9%
4 職員の身だしなみ	817	72.8%	25.9%	0.6%	0.2%	0.4%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	819	80.7%	16.2%	1.3%	0.6%	1.1%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	815	55.5%	37.8%	4.7%	1.2%	0.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	784	61.7%	33.8%	2.7%	0.3%	1.5%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	821	70.8%	26.9%	1.0%	0.2%	1.1%
9 プライバシーへの配慮	781	71.1%	25.6%	1.3%	0.4%	1.7%

(2)今泉リサイクルプラザ



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	43	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	43	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	43	95.3%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	43	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	43	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	43	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	43	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	43	95.3%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	43	95.3%	2.3%	0.0%	0.0%	2.3%

職員の対応

- ◎気持ちの良いあいさつ。(40代)
- ◎笑顔で接してくれた。(70代)
- ◎笑顔、お話をしてくれる。(60代)
- ◎いつ来ても職員男女とわず明るく元気で良いです。(50代)
- ◎明るい態度で気持ち良かった。(60代)
- ◎明るい感じでよかった。(70代)
- ◎さしさわりのない日常会話が良い。(60代)
- ◎必要以上に話しかけてこないで、自由に見れた。(60代)
- ◎すごく話やすいし、毎月来たくなっています。(50代)
- ◎適当な間隔をもって接して頂き、うれしいです。(60代)
- ◎皆さん、とても感じが良くて。(70代)
- ◎親しみやすくとても好感がもてる。(70代)
- ◎丁寧でやさしい。(60代)
- ◎丁寧に説明して頂けた。(70代)
- ◎親切でいつも楽しく見学しています。(70代)

- ◎いつもありがとうございます。(20代)
- ◎大変いいと思いました！。(70代)
- ◎良好。(60代)
- ◎good。(70代)

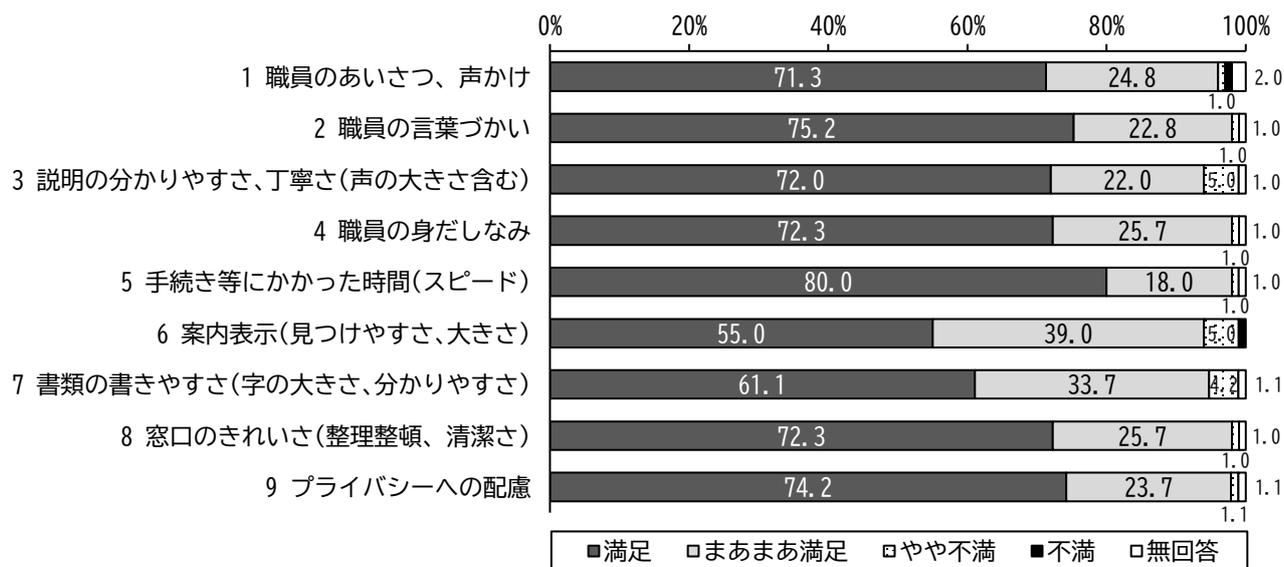
環境、書類など

- ◎わかりやすい。(70代)
- ◎とてもわかりやすくよいです。(60代)
- ◎簡単で、来て見るのが楽しみです。(60代)
- ◎洋服にサイズがついているので良かったです。(60代)
- ◎前に来た時、フダ…に人気とか只今〇とか無かった気がした。今はフダがあり良いと思いますう。(50代)
- ◎競争率が書いてあるのがよかったです。(70代)
- ◎とても利用しやすく助かります。(60代)
- ◎特に悪い点もないし、良いところばかりです。(50代)
- ◎good。(70代)

- ▼色々ありすぎて入口はもっとスッキリした方がいい。(70代)
- ▼(手続のとき)字が少し小さいから見づらい。(60代)

- 展示品をもっと増やしてほしい。(60代)

(3)市民図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	101	71.3%	24.8%	1.0%	1.0%	2.0%
2 職員の言葉づかい	101	75.2%	22.8%	1.0%	0.0%	1.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	100	72.0%	22.0%	5.0%	0.0%	1.0%
4 職員の身だしなみ	101	72.3%	25.7%	1.0%	0.0%	1.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	100	80.0%	18.0%	1.0%	0.0%	1.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	100	55.0%	39.0%	5.0%	1.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	95	61.1%	33.7%	4.2%	0.0%	1.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	101	72.3%	25.7%	1.0%	0.0%	1.0%
9 プライバシーへの配慮	93	74.2%	23.7%	1.1%	0.0%	1.1%

職員の対応

- ◎窓口の方は笑顔で対応丁寧で良いと思う。(60代)
- ◎予約の本や探しにくい本をしっかりと調べてくれる。(80代以上)
- ◎みなさん優しい。(50代)(70代)
- ◎いつも大変親切で、とても気持ち良く過しております。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。(40代)
- ◎親切にして頂きありがとうございました。(70代)
- ◎親切・丁寧でとても感じが良いです。(70代)
- ◎皆様丁寧でした。(80代以上)
- ◎初めて利用したのですが、丁寧に対応していただきました。(30代)
- ◎丁寧に話していただきました。(60代)
- ◎いつも丁寧に対応いただいています。前住所の図書館より親しみやすい。(50代)
- ◎いつも丁寧なご対応ありがとうございます。(30代)
- ◎やさしさが良いと思います。(70代)
- ◎職員のみな様には、いつも良い感じを受けております。いつも利用していますが、図書館に来る事は心休まる所です。(70代)

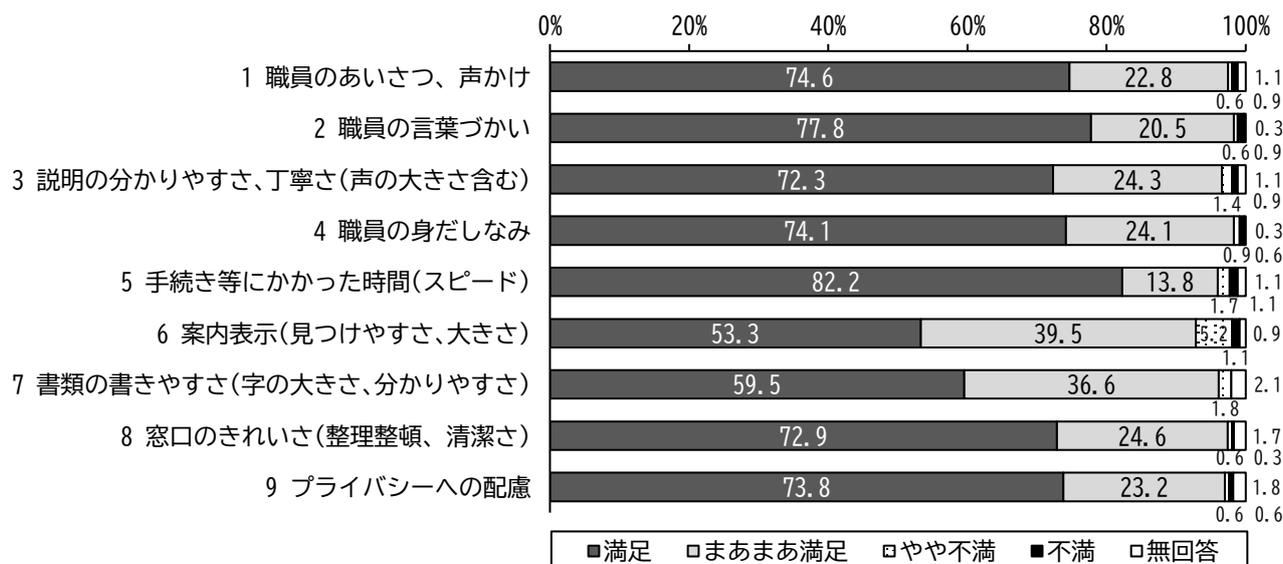
- ◎良かったです。(不明)
- ◎良い。(70代)
- ◎問題ありません。ありがとうございました。(80代以上)
- ◎特に不満ありません。(50代)
- ◎大変良い。(70代)
- ◎完璧です。(60代)
- ◎とてもOK。(不明)
- ◎OK。(50代)
- ◎4階のコーナー職員はチームワークがとれている。(60代)

- ▼今は、皆さんマスクをしているので、高齢者にとっては、ちょっと聞こえづらいかもしれません。(60代)
- ▼マスクとパネルで受付の音がききとりにくい。(60代)
- ▼パネルがあって音がきき取りづらい。(30代)
- ▼もう少し大きな声で話して下さい。こちらの耳が難聴なので、言葉がききとりにくい。(70代)
- ▼人によるが暗い、不愛想な人が目立つ。(50代)
- ▼時々こわい人がいる。(60代)
- ▼3階の係員形式ばっている感。やや冷たい感じがします。(60代)
- ▼家内にたのまれて、カードを出したら、にらみつける職員がいた。(70代)
- ▼「ありがとうございます。」と言って本を返却したが、何もおっしゃらなかった。(60代)

環境、書類など

- ◎利用しやすかったです。(不明)
 - ◎不満に思ったことはありません。(70代)
 - ◎特に不満ありません。(50代)
 - ◎完璧です、good!。(60代)
 - ◎良い。(70代)
 - ◎OK。(50代)
- ▼文字が小さく、見にくい。もう少し大きくしてほしい。(60代)
 - ▼字が小さくて、なかなか大変です。(70代)
 - ▼分類の仕方がまだ分からないので、案内をもっと分かりやすく増やしてほしいと思います。(60代)
 - ▼図書がきつく入っている棚が多い。ぎっちり入れないでほしい。取りにくい。(60代)
 - ▼本の場所をしめすマップの字がもう少し大きいと助かります。(60代)
 - ▼要望の本が時々パソコンからの出具合が悪い時がある。(80代以上)
 - ▼2Fの自習スペースの使い方は改善してほしい。長時間いない(荷物はある)、イヤホンから音もれさせているなど。(50代)
 - ▼勉強する方にテーブルがあるスペースを確保されてしまいがちなのももう少し読書する方のためのテーブル+イスのスペースを作っていただきたいです。あと雑誌読むところもテーブル少なめなので、増やしていただけたらうれしいです。(20代)
 - ▼経年による劣化ではなく、例えば記入台のほこりなどすみの方の汚れが気になります。(50代)

(4) 泉図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	351	74.6%	22.8%	0.6%	0.9%	1.1%
2 職員の言葉づかい	351	77.8%	20.5%	0.6%	0.9%	0.3%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	350	72.3%	24.3%	1.4%	0.9%	1.1%
4 職員の身だしなみ	348	74.1%	24.1%	0.9%	0.6%	0.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	349	82.2%	13.8%	1.7%	1.1%	1.1%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	349	53.3%	39.5%	5.2%	1.1%	0.9%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	336	59.5%	36.6%	1.8%	0.0%	2.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	350	72.9%	24.6%	0.6%	0.3%	1.7%
9 プライバシーへの配慮	332	73.8%	23.2%	0.6%	0.6%	1.8%

職員の対応

【挨拶、声かけ】

- ◎部屋に入るとあいさつしてくださるのでありがたい。(60代)
- ◎いつもあいさつをしてくれるのがうれしいです。(40代)
- ◎いつも気持ち良く挨拶なさるのがよい。(80代以上)
- ◎いつもみなさん笑顔でこんにちは～と教えてください。(30代)
- ◎その日一番はじめに会った時大むね、「おはようございます」「こんにちは」と声をかけていただいて、とても気持ちよくその日をすごしております。(70代)
- ◎列に並んでいたらすぐ声をかけてくれた。(70代)
- ◎返却の時にお礼のあいさつがあり。(60代)
- ◎本を借りる時など並んでいると、声かけしてくれますので助かります。(70代)
- ◎明るい声がけありがとうございます。(60代)
- ◎ついつい返却がおくれがちになってしまいますが、とても親切に声掛けしていただきました。(40代)

【笑顔】

- ◎いつも笑顔で対応していただいています。(60代)

- ◎いつも明るい対応、ありがとうございます。(40代)
- ◎いつも心地良い空気(雰囲気)です。安心する程信頼しております。いつもありがとうございます。(40代)
- ◎常にニコヤカで私も笑顔が出てきます。(70代)
- ◎笑顔がよかった。(30代)

【声、話し方】

- ◎聞き取りやすく明るい声で気持ちが良い。(50代)
- ◎声が聞き取りやすく、良かったです。(10代)
- ◎聞き取りやすい声で言ってくれたので満足です。(10代)
- ◎やさしい言葉で、したしみやすい。(60代)
- ◎わかりやすい、言葉使い。(80代以上)
- ◎小学生にもわかりやすい説明が良い。(30代)
- ◎落ち着いた話しぶりが好感がもてます。(80代以上)

【対応】

- ◎すぐ対応してもらえるので助かります。(80代以上)
- ◎いつも迅速丁寧に本を貸して下さい、本当に感謝です。(70代)
- ◎作業がスムーズでとてもよいと思います。(70代)
- ◎手続きがスムーズでした。(40代)
- ◎予約本の対応が早い。(50代)
- ◎リクエストが早くて良いと思います。(70代)
- ◎貸出の予約もわりとすぐ順番が来る。(40代)
- ◎質問に、テキパキと対応している。(70代)
- ◎分室内にある本など把握されているようで、質問した際対応が早くよかった。(50代)
- ◎図書や資料の検索や情報など、即対応して頂き、そんな時は本当にありがたく思っています。(70代)
- ◎ほしい本をいっしょに探してくれた。(70代)
- ◎本を探してもらったり、親みになって協力してくださり、大変ありがたく思っています。(80代以上)
- ◎本を探して下さいって有難く思いました。とにかく、やさしいです。(70代)
- ◎予約したい本のタイトルがわからない時、一緒に探してくださいました。(50代)
- ◎わからない所を一緒に探してくれて親切である。(70代)
- ◎こちらが迷っている時に心やすくつき合ってもらえる。借りてみたい、読んでみたい本がなくてがっかりして帰ることがないです。(80代以上)
- ◎興味のありそうな本を紹介して下さいます。(40代)
- ◎予約の他にも興味ありそうな作品を勧めてくださいます。ありがとうございます。(60代)
- ◎アナログでお借りしたい本をお願いするときも連絡頂く時も恐縮して居ます。(70代)
- ◎リクエストした書籍を毎回朝早くに到着を教えていただき助かっています。(60代)
- ◎リクエスト本の連絡など丁寧です。(60代)
- ◎取りよせを親切にさせていただいて、助かりました。(70代)
- ◎予約した本が入った時等、ご丁寧に連絡下さりありがとうございます。(70代)
- ◎通常予約と順番予約の違いと予約方法を教えてもらった。丁寧に対応頂いた。(70代)
- ◎カードを忘れた時も、名前などから借りられることを教えていただき、借りて帰ることができ助かりました。(50代)
- ◎いろいろな情報を下さいました。(40代)
- ◎子供が楽しむイベントなど考えて下さりうれしいです。(30代)
- ◎いつもたくさんお借りするので、カートを借して頂きありがとうございます。(30代)
- ◎2階で紙芝居を借りた際、手提げ袋を貸して頂けるのが有難いです。雨の日に手提げ袋で中身が濡れないか心配な時があります。(50代)
- ◎電話でのやりとりが丁寧。リクエスト本などいつもタイムリーに対応してくれる。(60代)
- ◎相手の立場に立って対応、表現している。(70代)

【感じが良い、やさしい、親切、丁寧】

- ◎とても感じがよかった。(30代)
- ◎親しみやすく感じが良い。(60代)
- ◎皆さんとても感じが良いです、ありがとうございます。(80代以上)
- ◎皆さん優しく、感じが良いです。(70代)
- ◎いつも親切にしてもらっています。(70代)
- ◎職員の方々、いつも温かな笑顔で接して下さいますので、それが何より嬉しく思っています。(70代)
- ◎いつも親切にいただいています。(特に子ども図書室ではお世話になっています。)ありがとうございます。(60代)
- ◎いつもやさしい応対をしていただき、益々本が好きになりました。(70代)
- ◎子ども図書(2F)の職員さんがみなさんいつもとても親切でありたいです。(30代)
- ◎こども図書館を主に利用しています。職員の方がみんな子供に優しく、子供が本を好きになれてうれしいです。(30代)
- ◎こども図書館の職員さんはいつも優しく対応してくれています。ありがとうございます。(40代)
- ◎子どもと2Fをメインに利用させてもらっています。いつも優しく声がけしてもらい気持ちがいいです。(30代)
- ◎いつもおだやかでやさしい。(70代)
- ◎穏やかで好感が持てます。(70代)
- ◎対応が親切で助かります。(70代)
- ◎常時対応が丁寧でいつ来ても気分良く利用できる。(40代)
- ◎いつも親切丁寧に対応していただいています。(50代)
- ◎いつも優しく丁寧です。(60代)
- ◎いつも丁寧です。(30代)(60代)
- ◎とても丁寧でした。(20代)(30代)(60代)
- ◎対応が丁寧でした。(70代)
- ◎いつも、丁寧でハキハキしてて気持ち良いです。(60代)
- ◎ハッキリと丁寧で助かっております。(70代)
- ◎対応が丁寧で親切である。(70代)
- ◎閉館間際の時間帯でしたが、丁寧に対応していただきました。(50代)
- ◎いつもさわやかに声がけ頂き入りやすい。ぎりぎりにかけてこんでもにこやかに対応して頂き恐縮しました。(70代)
- ◎返却に遅れてしまった時でも感じ良く対応して下さる時ありがたく感じます。(60代)

【満足、良い】

- ◎こどもの階の担当の階がよい。(40代)
- ◎快適でした。(30代)
- ◎前々から利用させてもらい、大満足です。(70代)
- ◎担当スタッフが交代することなく、慣れ親しんだこともあり良好と思います。(70代)
- ◎普通で良いですよ！。(70代)
- ◎何ひとつ問題ありません。いつもありがとうございます。(40代)
- ◎満足。(80代以上)
- ◎大変良いです。(80代以上)
- ◎ふるまいかたがよい。(10代)
- ◎職員の方がとても良く、いつも楽しみにまいります。(80代以上)
- ◎とてもよく、改善点はありません。(40代)
- ◎今のままで充分です。ご苦労様。(80代以上)
- ◎今のままでOK。対応がさわやか。(70代)
- ◎現状のままで良いと思う。あまり丁寧でも困ってしまう。(70代)
- ◎現状でOK。(80代以上)

- ◎以前は借りた本に前の人の貸出票が挟まったままのことが多かったが大部改善されたと感じている。今後も配慮願いたい。(70代)
- ◎県立図書館や仙台市の他地区図書館を利用した事があるが、そこと比較して断然に応待や心遣いが良い。(70代)
- ◎一昔前と異なり自治体職員の応接は非常に良くなった。当然図書館職員の皆さん関係は良好と感じています。(80代以上)

【感謝】

- ◎私の一番の趣味は読書。いつも大変感謝です。(70代)
- ◎たのしみに来ています。いつもありがとうございます。(80代以上)
- ◎いつも最高の職員さんたち、ありがとう！。(50代)
- ◎いつも気持ちよく利用させてもらっています、感謝しています。(80代以上)
- ◎いつも気持ちよく利用させていただいています。(30代)(60代)
- ◎いつも気持ちよく対応してもらっています。(60代)
- ◎いつも気持ちよく接していただきうれしいです。(60代)
- ◎いつもお世話になっております。(70代)
- ◎いつもお世話になっています。丁寧にやさしく接して下さいます。(60代)
- ◎いつもありがとうございます。(50代)(70代)

- 極めて事務的だが、これで良いのかもしれない。(70代)
- ◎▼2Fの子ども図書を特に利用するが、女性の方たちが子どもにやさしい。男性の方だとミスしてもスルーされたことが何度かあり、ガッカリしたことがある。(30代)
- ▼返却が遅れてしまったことを伝えましたが、何も言われなかった(返事はありませんでした)。(40代)
- ▼いまだに全員マスクをしているのが気持ち悪い。風邪をひいていて症状のある人以外は外した方がいいと思う。顔をかくすのは失礼ですよ。(40代)
- ▼皆さん声が低いのとハキハキしていない。(70代)
- ▼カウンターのカーテンの仕切りがある為もう少しハキハキ声をかけてください！(70代)
- ▼コロナはおさまりましたが、やっぱり窓口対応の時、きこえづらいです。DVDをかりていく、DVDを見ていくとか聞こえづらいのか間違われます。(50代)
- ▼声が大きすぎる方がたまにいる。(20代)
- ▼返却時、あいさつがない。(50代)
- ▼本の返却の際、確認後、問題なし(OK)対応を明確にしてほしい。きちんと丁寧に、汚れ、破損させずに返却している(つもりでいる)。(70代)
- ▼図書の検索で、窓口の方が、口頭での私の事前検索結果で早合点していたのが少し不安になりました。(20代)
- ▼1Fの窓口の方で、早口でちょっと聞きとりにくい方が…感じは悪くありませんでしたが。(70代)
- ▼返却窓口がたまに混雑し停滞する事がある。(70代)
- ▼たまにカードを複数枚わたして予約をみてもらおうとき、1つずつ確認して持って来る人がいます。たいていは家族でどうせ横並びなので一気にやった方が効率がよいです。見習いの人は多いですが、はじめにアドバイスしてあげるとよいです。スムーズにいくと思います。(50代)
- ▼借りる人が並んでいるのに、借用後貸出テーブルでいつまでも荷造りしている。後方のテーブルになぜ促さないのか？(70代)
- ▼貸出に人が並んでいるのに返却処理は後回しでよいと思う。先に並んでる人より目についた人を先にしたり、そのことを言うと反論したり、おかしいと思います。(60代)
- ▼貸出、返却にならぶことがあり、子づれだと少し大変です。(30代)
- ▼暇なのか、丁寧に遅いは違うので、もっとスピーディに仕事をしてほしい。税金では？(50代)
- ▼視聴覚資料をブースで見る時(既に貸出しているもの)に、職員さんが貸出方法が分からずスムーズにできず、ベテラン職員さんと呼んできたりと時間がかかります。昔は視聴覚資料担当と本担当が分かれていましたが、今は一緒になってもう1年以上過ぎますが、今だに処理が遅いです。他館(市民図書館など)でかし出しのDVDを泉図書館のブースをかりて見たい時とか、端末操作分からない方、いいかげんにしてほしいで

す。他館の札を渡すなどこちらが教えています。全員 DVD ブース処理までわかるように研修してください。時間確保の手書きの線をひいているのも無駄な時間(早めに終わる人もいるので)でした。(50代)

- ▼図書を借りて、そのあと音響資料を借りた。借りられる以上の本がきており、1冊次回に回収したが、音響資料をかりる時に「1冊ご用意が～」と言われた。今日、本を借りているのを確認してほしい。(50代)
- ▼2階で本を返し1階で予約の本を借りようとしたら「貸出中の本があるのでそちらを返していただいてから」と言われました。「今2階で返しました」と答えると2階に確認しに行ってくれましたが「やはり貸出中のままです」との返事。急いで家に帰り探しましたが見当たらず弁償しかないなと思ってサイトで確認したところ、さっきまであった貸出中の本が消えていました(返却されたことになっていた)。家に帰って探した時間はなんだったのでしょうか。単に職員が、返却時にバーコードを読み忘れただけですよね。実は8月頃にも同じようなことがあり、予約の本を借りたのに借りていないことになっていました。(貸出時にバーコード読み忘れ)。バーコードを読むことも適切にできないのでしょうか。(40代)
- ▼以前連絡先としてあげた電話番号が2つあったのでひとつを指定したところ連絡不可にしておいた番号にかけてきてしまったことがありました。(60代)
- ▼多忙な時は入口と出口を設定した受付体制で全く問題ありませんが、それ以外の時は設定なしがいいと思います。職員さんの仕事が平均化されると思うので。(70代)

環境、書類など

- ◎分かりやすいと思います。(30代)(60代)
- ◎分かりやすく利用しやすいです。万が一不明な事があっても、職員の方に尋ねやすい空気なのでとても感謝しております。(40代)
- ◎わかりやすく、このままの表示でおねがいします。(60代)
- ◎POPなど分かりやすい！。(30代)
- ◎閲覧しやすく分類されていて気持ちがいい。(80代以上)
- ◎案内表示及び案内等が判り易く、高齢者にとり多いに助かっている。(70代)
- ◎丹念に、表示しています。(80代以上)
- ◎くわしくかいている。(10代)
- ◎ない本の案内が適切です。(70代)
- ◎新着図書の展示などよく工夫されていると思います。(70代)
- ◎おすすめ本がとても助かります。たてて置いてあるのでそれをまず見てから他のも選びます。(60代)
- ◎その時々話題のものを特別表示したり、工夫が感じられすばらしいと思います。(80代以上)
- ◎カウンター前の柱の”新刊”と”今回のテーマ本”がとてもgood！。(50代)
- ◎展示コーナー、楽しいです。図書をさがすきっかけになります。(30代)
- ◎いろいろな絵本に出会えて楽しいです。入り口のコーナーをたのしみにしています。(30代)
- ◎手作り返却しおりいつも楽しみです。ありがとうございます。(70代)
- ◎返却日お知らせの紙は、エコでしおりにも使えて良いと思います。(70代)
- ◎返却日記載のしおりを毎回頂きます。そのしおりに季節柄の消しゴムはんこが押してありとても素敵です。入り口や部屋の飾りつけが季節物の折り紙等で飾ってありとてもかわいいですし毎回楽しみでもあります。絵本に関しても”はらペコ青むし”をカラー画用紙で飾ってありとても素晴らしかったです。(60代)
- ◎受付に折紙があるのは嬉しいです。(60代)
- ◎本の種類が豊富でいいと思います。(40代)
- ◎いろいろ工夫をさせていただいて、選ぶのに便利。(70代)
- ◎快適でした。(30代)
- ◎満足しております。(70代)
- ◎満足。(80代以上)
- ◎今迄通り、よろしく願いいたします。(70代)
- ◎現状を維持ください。(70代)
- ◎何も問題ありません。(60代)
- ◎図書館はこのままで良い、いつもありがとうございます。建替の必要ナシ。(70代)
- ◎特に困ったことはありません。(70代)

◎数年前から少しずつ改善変更などされてきているのでとても利用しやすい。(70代)

◎スリッパに履き替えなくてよくなったのはとても良い。(80代以上)

【表示、配置】

▼配架図案内はもう少し分かりやすいと嬉しいです。(20代)

▼本棚の奥に表示板が入り込んでいて見つからないことがよくある。もっと長くするなり、改善を求める。(30代)

▼テーマ展示をもう少し目立つようなレイアウトにすれば目に入りやすいと思います。(60代)

▼区分が少し違うことがある。(60代)

▼1Fの小説が探しにくい。作家名の五十音順の表示をもう少し大きな字などにした方が探しやすいように思います。(40代)

▼小学生向けの本に、色分けしてあると、探しやすい。(県図書館のように。)1・2年生用は黄のシールetc。(60代)

▼児童図書の配置がよく分からなくて、目的の本が見つけれなかった。係の人に聞けばいい話ですが。(70代)

▼児童書が少し探しづらいです…。(40代)

▼年をとると、文字は大きな文字にしてほしい。(80代以上)

▼入口正面の案内地図に記されてた、左側のトイレの場所見つけられず。(60代)

▼案内表示が多すぎるのはないか。(80代以上)

【検索、予約】

▼PC検索→書籍まで直ぐ簡単にたどりつけると良い。(30代)

▼PCで本を探しても、どこにあるか分からないときがあります。(40代)

▼早くネット予約に対応してほしいです。(40代)

▼ネットで予約などできるようになってほしい。(分室でも)。(50代)

【設備】

▼子供用の本は低い棚で良いと思いますが、大人用の書籍は低い場所はしゃがまないと見えにくいので展示の高さは改善できるのであれば…高齢者対策。(50代)

▼ちょっと狭い。上の棚の本が取りづらい。大きい本は特に。(60代)

▼本棚を広く見わたすことができない。本をちょっと開いて読む場所がない。(70代)

▼一度にたくさん借りるので、袋に入れるスペースがもう少し広いといいなと思います。(40代)

▼カゴがあるといいです。絵本10冊は重くて…。(30代)

▼すわる所が少ない。(80代以上)

▼本の検索パソコンの前にイスがほしい。(30代)

▼本棚の奥にイスが少しあるとよいと思います。座って読みながら本を選びたい。(70代)

▼閲覧室又は、ベンチ等本を読む場所を作ってほしい。(80代以上)

▼図書館として楽しい場所にしてもらっているので、司書の方々も働きやすく、私達もほっとできるように冷暖房設備、広さ等を改善してほしいです。(80代以上)

▼人の為にも冷房は必要。夏の暑さでは働いている人も歩いて本を借りに行く。(70代)

▼職員さん方、夏とても暑そうです。エアコンなしでシールドされているので。(30代)

▼県立図書館の様にWi-Fiを入れてほしい。出入口の消毒の脇に本や荷物を置く机の様な物を置いてほしい。(60代)

▼トイレを何とかしてください。(不明)

▼トイレ、古い、狭い。(50代)

▼トイレの改修工事をして下さい。きたない、せまい、くさい。(70代)

【本】

▼ラッキーブックの小学生向けの本は、低学年には難しいものも多く、選ぶのが大変でした。低学年は幼児向けと同じくじで良いのではと思います。(30代)

▼新刊が少ない。(80代以上)

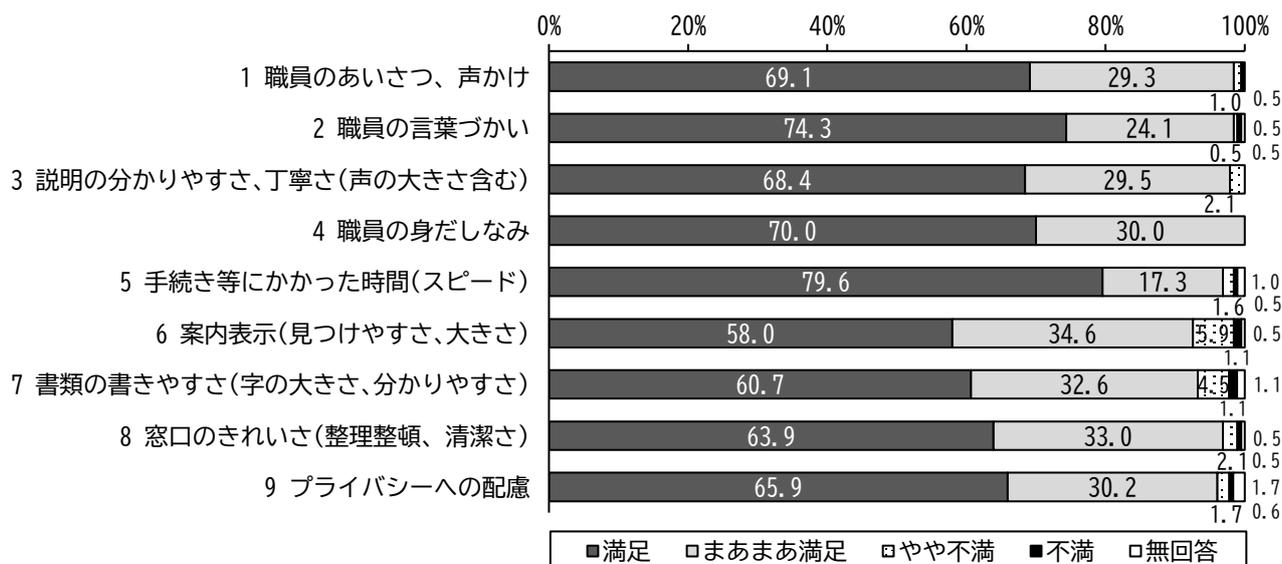
- ▼文庫本の充実(いつもある本は同じ)。(70代)
- ▼本棚の本の動きがほとんどない…。(60代)
- ▼新書も入れてほしい。質問内容とは異なるけど全体的に古い本が多い様なので。(70代)
- ▼図書の種類がもう少しあったらなあ…と思う。(70代)
- ▼もう少し本の数をふやしていただけるとうれしいです。(60代)
- ▼手芸の本、いつも変わらず同じ。少し新しいもの取り入れてほしいです！。(70代)
- ▼もうちょい車バイク関連、新しいの入れて！。(50代)
- ▼古い本、汚れた本は新しいものを購入して下さい。(70代)
- ▼雑誌、新聞等の購入は個人で買うもの。図書館にはムダ金。数を減らすべき。(70代)

【その他】

- ▼午前も開館していただくとより通いやすいです。(20代)
- ▼休館日を都図書館と同じにしてほしい。(60代)
- ▼以前カードが忘れてないとき、家族の予約の本がかりられなかった。身分証提示etcでかりられるようにしてほしい。(40代)
- ▼(分室)メディアテーク等の図書を返却できると有難いです。また貸出業務がハンディの器具となっているが性能が？であり、本館並(貸出等現在本人の貸出中が図書の一覧がわかる程度に性能を高めてほしい。(70代)
- ▼駐車場無料時間の延長(30分→せめて45分)。(70代)

○利用者側に問題がある場合も見られる。本や新聞を広げて居眠り、指を舐めて本や新聞のページを開く。(70代)

(5)宮城野図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	191	69.1%	29.3%	1.0%	0.5%	0.0%
2 職員の言葉づかい	191	74.3%	24.1%	0.5%	0.5%	0.5%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	190	68.4%	29.5%	2.1%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	190	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	191	79.6%	17.3%	1.6%	0.5%	1.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	188	58.0%	34.6%	5.9%	1.1%	0.5%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	178	60.7%	32.6%	4.5%	1.1%	1.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	191	63.9%	33.0%	2.1%	0.5%	0.5%
9 プライバシーへの配慮	179	65.9%	30.2%	1.7%	0.6%	1.7%

職員の対応

【挨拶】

- ◎職員のみなさんにあいさつしていただきました。(30代)
- ◎声がけで感じが良い。(60代)
- ◎自分より小さい方にも礼儀正しくしている。(10代)

【応対】

- ◎初めての利用でしたので、丁寧に教えていただけで助かりました。(30代)
- ◎順番に予約したい時、丁寧な説明でわかりやすかった。(70代)
- ◎手際が良く、スピーディーに対応してくれて良い。(70代)
- ◎すばやいから早く帰れる！(10代)
- ◎対応早い。(60代)
- ◎手続のやりとりが良い。(70代)
- ◎静かに丁寧、早い、3分位。(70代)
- ◎探していた本をすばやく丁寧に案内していただきありがとうございました！。(50代)
- ◎久々に借りましたが説明が分かりやすかったです。(20代)

- ◎気持ちよくお話しして下さいまして。ありがとうございます。(80代以上)
- ◎聞いた事にとっても親しみをもって接して頂きました。(70代)
- ◎以前ですが、探し方を教えて下さったのは、とてもありがたかった。(50代)
- ◎本日は聞くことなしでしたが以前本を紹介してもらって良かった。(70代)
- ◎探したい本や、CDを深切に探してくれた。(60代)
- ◎貸し出しの窓口が人数が多くなると、予約の窓口で対応してくれる点が良かったと思います。(60代)
- ◎決められたカウンターだけでなく、空いていれば他のカウンターで対応し、待ち時間を短縮して頂いた点が良かったです。(40代)
- ◎本を落としてしまったとき、拾うのを手伝ってくれた。(10代)
- ◎職員の方が着ていた服がとてもお似合いでかわいらしかったので声を掛けました。全然本とは関係ないのに笑顔で相手してくださった。嬉しかったです。(50代)

【感じが良い、やさしい、親切、丁寧】

- ◎よく利用させてもらっているが、いつも感じよく接していただいている。(60代)
- ◎いつも良いかんじ。(30代)
- ◎いつでも感じ良く対応して下さいるので、不満に思ったことは、一度もありません。とても丁寧な対応だと思います。(50代)
- ◎いつも心地良く利用させていただいています。(60代)
- ◎いつも感じが良い対応をしていただきありがとうございます。(60代)
- ◎いつもきているので、なれている面もありますが、いつも感じがいいと思います。(60代)
- ◎いつも穏やかに対応して頂いて、気持ち良く利用させてもらっています。(30代)
- ◎簡潔で親切。いつもお世話になっています。(60代)
- ◎皆さん親切丁寧。ありがとうございます。(70代)
- ◎何時も親切で良い感じです。(70代)
- ◎親切に対応していただき、もっと早く聞けば良かったと。(70代)
- ◎いつも親切丁寧な対応してくれている。(70代)
- ◎宮城野図書館はよく利用しますが職員の方々がとても温かく、子供たちにとっても親切でありがたく思っています。特にあかちゃんほっぺはありがたいイベントです。これからも利用させていただきます。(30代)
- ◎いつも変わらず親切に対応していただき感謝しております。しかも、無理解な利用者にも誠実に対応されているのには一利用として申し訳ないくらいです。(70代)
- ◎丁寧でした。(40代)
- ◎丁寧にご対応いただきました。(30代)
- ◎丁寧でわからなくても予約を取ることが出来た。(10代)
- ◎いつも丁寧な言葉使いです。(70代)
- ◎とても丁寧で雰囲気温かかったです。(30代)
- ◎とても丁寧。(50代)
- ◎丁寧なあいさつと言葉づかいが良かった。(60代)
- ◎丁寧で感動！(10代)

【満足、良い】

- ◎職員の対応がよい。(70代)
- ◎大変良かったです。(80代以上)
- ◎良かった。(70代)
- ◎良かったと思います。(60代)
- ◎全体に対応が良かった。(80代以上)
- ◎全体にとっても良いと思います。(70代)
- ◎大変満足しています。(60代)
- ◎問題ないです。(40代)
- ◎まあまあ満足。(70代)

【感謝】

- ◎いつも快適に利用させてもらっています。(40代)
- ◎いつもありがとうございます。(60代)

- ◎▼子供コーナーで3つ借りるとシールがもらえる。というイベントがあったが宝探しのようで子供は大変喜んでいました。とてもよかったです。ただもらったシールがちよいと残念。(40代)
- ◎▼言葉使いや説明のし方はよいのですが、声が小さい方が多く聞き取りづらいこともしばしばあります。(60代)
- ◎▼どの方も丁寧な対応をさせていただきますが、飛沫防止のカバーもあるため声が小さいと聞きづらい時があります。(40代)
- ▼マスクを使用しているので高齢者には少々こまる。(80代以上)
- ▼障がい者につき添いで返却に来たが、社会活動として障がい者が窓口にいるのに、つき添いの人間への対応を普通のペースで行っていました。障がい者の社会活動への対応として、障がい者に接してほしかったと思います。(不明)
- ▼返却窓口男性、椅子の背に寄りかかったまま対応。横柄な感じがするので注意してほしい。(60代)
- ▼男性は貸出窓口ではなく返却専用にしてほしい。(40代)
- ▼ひとりの方が笑顔をみせないで対応していた。あまり感じが良くないと思いました。(60代)
- ▼悪すぎました。(10代)
- ▼「ありがとうございます」を多く使いすぎる。職員も市民も対等だから。「どうぞ」「ごくろうさま」でよいと思う。(70代)
- 丁寧すぎる応待。(70代)

環境、書類など

- ◎並ぶためのラインがわかりやすい。ありがとうございます。(60代)
- ◎見やすく、利用しやすくなりました。(80代以上)
- ◎見やすい(字、大きさ)で助かっています。(70代)
- ◎手続きも簡単でした(貸出窓口)。(80代以上)
- ◎いつも整理がゆき届き、清潔に下さって有難いです。(60代)
- ◎何時も混雑していないので、スムーズに手続きが来ている。(70代)
- ◎とてもきれいにしており、いつも利用しやすいです。(50代)
- ◎借りやすい、見やすい。4~5日に3冊借りている。小説を。これからは広くいろいろな本を借ります。(70代)
- ◎設備が良い。(70代)
- ◎居心地が良いので、今まで通りでいいと思います。(50代)
- ◎とてもよい。(50代)
- ◎このままで、満足です。(70代)
- ◎今までのままで良いと思います。(60代)
- ◎良い。(70代)
- ◎○。(70代)
- 今は慣れたが、利用しはじめの頃は、よく迷った(書籍の場所など)。(60代)

【表示、配置】

- ▼文字が小さい。(70代)
- ▼文字を大きくしてくれると。(10代)
- ▼配架図を増やしてほしい。(子どもコーナー)。(30代)
- ▼2-3才向けの本が探しやすいとよい。(40代)
- ▼「推しの本」とか、もう少しアピールした方がいい。(50代)
- ▼前あった場所からうった場所にある時まごつく事がある。(70代)

- ▼レファレンスの表示は、わからない方も多いのでは？カタカナ表記よりも日本語表記(よりわかりやすい)工夫があると良いとおもいます。(30代)
- ▼ポスター表示などをもう少し整理した方が良い。(60代)
- ▼児童図書の整理法が理解できずに探すのに苦労しています。わかりやすい方法はないでしょうか。(70代)

【検索、予約など】

- ▼絵本の在庫がありとなっているのに見つけれない時がある。(60代)
- ▼パソコンがうまくつかえないから、たまに場所の入れかえがあるのでとまどう。まあ、仕方ないかーです。(70代)
- ▼昔からCDがみつけにくい。ジャンルが不明。(40代)
- ▼どこの図書館にもない本を読みたいときの申込がしやすくなるとよい。(50代)
- ▼ここに限らず、すべて探しにくい。AI等の導入に期待。(40代)
- ▼返却をして、もう1度借り直したい時、同一の場所ですと良い。職員によって違う時もあるので…。(20代)
- ▼貸出の延長が一回だけです、二回になれば！(70代)

【設備】

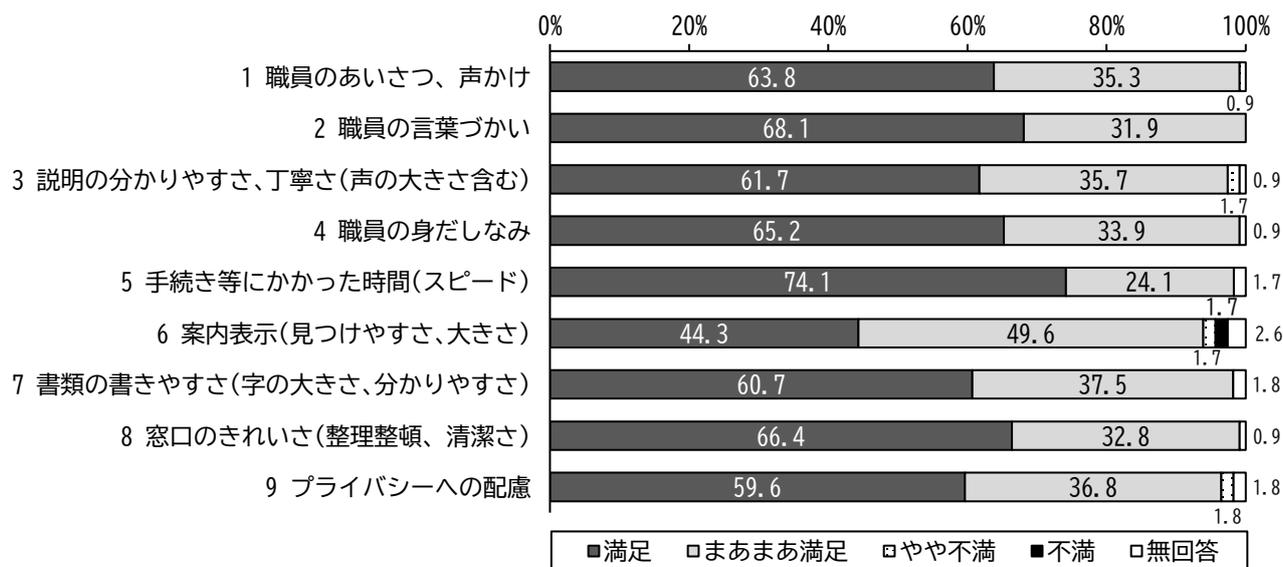
- ▼もっときれいにすること。(50代)
- ▼このアンケート、立って書いています。イスほしかったです。(50代)
- ▼カードがボロボロになってきました。取りかえは可能なのでしょうか？。(60代)

【本、CD】

- ▼図書館内空棚があるなら書庫保管の書籍をもっと出したら良いのでは。(70代)
- ▼地質学分野の図書の充実を望みます。(60代)
- ▼図書館の本(日本の小説)汚れているものが多い。(60代)
- ▼新しい本やCDを増やしてほしい。(60代)
- ▼CDを借りてきましたが、再生したところ、音がズタズタに切れびっくり。見れば傷がついていました。貸出の時係の人は、必ずチェックしてくれていますが(今回はよくおぼえていないのですが)自分でもきちんと確認して受け取るべきだったと反省しています。(70代)
- ▼もうちょっと丁寧に、全て改善してください。(10代)
- ▼ずっ~と要望し続けているのですが、トイレの和式便器を洋式にしてほしい。(70代)
- ▼館内放送の時に声が低すぎて聞こえない時が度々有ります。言い直しも無く終了するのは何故でしょうか？。(70代)
- ▼開館、閉館時間を見直してほしい。(70代)
- ▼駐輪場に入れる為道路から直接入る事が出来ないのが不便。(60代)
- ▼駐輪場がもう少しあるとうれしいです。長時間は利用しないので、2時間まで無料などがあればスペースがあくかと。(40代)

○半日眠っている高校生、新刊、当日新聞、何冊も一人占めの方が必ずおられますが、注意をなさらないのはどうでしょうか？東北の図書館はかなり甘いです！。(70代)

(6)太白図書館



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	116	63.8%	35.3%	0.9%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	116	68.1%	31.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	115	61.7%	35.7%	1.7%	0.0%	0.9%
4 職員の身だしなみ	115	65.2%	33.9%	0.0%	0.0%	0.9%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	116	74.1%	24.1%	0.0%	0.0%	1.7%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	115	44.3%	49.6%	1.7%	1.7%	2.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	112	60.7%	37.5%	0.0%	0.0%	1.8%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	116	66.4%	32.8%	0.0%	0.0%	0.9%
9 プライバシーへの配慮	114	59.6%	36.8%	1.8%	0.0%	1.8%

職員の対応

【対応】

- ◎自然に接することができたので宜しいと思います。(50代)
- ◎対応が早い。(70代)
- ◎本をスキャンするスピードがとても速くてすごいと思います！。(10代)
- ◎質問したことに、スムーズに対応してくださいました。(60代)
- ◎分からない事は、いつも丁寧に教えていただき感謝しています。(60代)
- ◎付帯物の注意等お声掛け頂けました。(60代)
- ◎この度、仙台市外(他県や他市)にまで、情報を調べていただきお借りすることができました。市内に無くてもあきらめずに良かったです。お手配ありがとうございました。(70代)

【感じが良い、やさしい、親切、丁寧】

- ◎いつも気持ちの良い対応で利用しやすいです。ありがとうございます。(50代)
- ◎やさしそうだった。(80代以上)
- ◎みなさん親切で安心して利用させていただいています。(40代)
- ◎皆さん親切です大満足。(80代以上)

- ◎とても良いと思います。嫌な経験をしたことは全くありません。(70代)
- ◎いつも丁寧に、にこやかに対応いただき、読書がより楽しい時間になります。(30代)
- ◎絵本の読みかかせをしている関係上、お世話になる事が多いですが、いつも丁寧に対応してくれて、とても気持ちがいいです。(50代)
- ◎おおむね丁寧に親切で分かり良いと思います。(50代)
- ◎丁寧な対応をして下さって、ありがとうございます。(50代)
- ◎いつも丁寧な対応で好感度です。(70代)
- ◎丁寧に对应して頂き感謝しています。(60代)
- ◎丁寧に对应してもらいました。(70代)
- ◎丁寧な対応で良かった。(60代)
- ◎丁寧でした。(80代以上)
- ◎丁寧。(70代)
- ◎したしみやすくてよかった。(70代)
- ◎毎回丁寧に親切にさせていただき、気持ちよく利用することができます…ありがとうございます。(50代)
- ◎親切丁寧にあった。(70代)
- ◎丁寧に落ち着いた話し方で良かった。(60代)
- ◎職員さん達の対応はとても丁寧にいつも気持ち良い。(50代)

【満足、良い】

- ◎良いですよ。(60代)
- ◎特に問題は無いと思う。(70代)
- ◎特に不満を感じたことはありません。(40代)(70代)
- ◎対応に違和感が無いことが良い。(60代)
- ◎今のままで充分です。いつもありがとうございます。(40代)
- ◎良。(80代以上)
- ◎いつも大変お世話になっております。(40代)
- ▼笑顔が少なくあたたかさがあまり感じられなかった。(60代)
- ▼場所が小さい声になりがちで聞こえにくい時もあり。(50代)
- ▼極端に大きい声の職員がいてびっくりする事もある。(60代)
- ▼図書2冊予約受取可が1冊のみしか受け取れなかった。後で図書館のサイトを見て気付いたのだが、もう一度受け取りに行かなくてはいけないので面倒。こちらも事前に確認しなかったのだが、職員の方でも確認してほしい。(40代)

環境、書類など

- ◎わかりやすいと思います。(50代)
- ◎展示(催し物)などいつも工夫されていて、利用しやすいです。いつもありがとうございます。(50代)
- ◎改善した方がよい点はありません。入り口入って左側のテーブルにいろいろなイベントなどのプリントが平置きされていますが、とても目に入りやすくていいです。ふいと手にとりたくなります。(50代)
- ◎すんなりとできました。ありがとうございます。(70代)
- ◎いつもキレイです。(40代)
- ◎良。(80代以上)
- ◎今のままで良いかと。(80代以上)
- ◎図書館の展示に慣れれば大丈夫だと思いますが、自分で探すより聞いた方が早いので、すぐ窓口に頼ってしまいます。(60代)

【表示、配置】

- ▼1Fの貸出カウンターは館内貸出しと表示した方が良いと思う。(70代)

▼読書通帳にシールをはってもらうのはどこでやっていただけるのか、少し分かりにくかったです。(10代)

【検索、予約など】

▼セルフ貸出返却を導入してほしい。(40代)

▼このアンケートには関係ないことですが、webでの予約かごから予約への移動など、上手くいかない事が多い。一度講習会を(ちなみにスマートホーンを使っています)。(80代以上)

【設備】

▼PC作業、wifiなどのスペースがあると嬉しい。他の図書館もあるので。(40代)

▼Wi-Fiを導入してほしい。(40代)

【本、CD】

▼借用した本に棒線を引いている本が目につくが何とかありませんでしょうか。(70代)

▼貸し出す本が少ない。(70代)

▼文庫本を増やしてほしい。(60代)

▼海外小説書蔵がやや少ない様感じる。(60代)

▼CDの量がもう少し。(70代)

▼CDを借りたのですが、タグがついており、説明にCDチェンジャーかオーディオPCでとありますが、何で聴けば良いのでしょうか？(40代)

▼KARAの「ガールズフォーエバー」のCDを置いて下さい…。(40代)

【その他】

▼オーディオの営業時間外返却が出来ると尚良い。(40代)

▼図書館前の違法駐車、ローカルルールが多過ぎて表示が分かりにくい。(60代)

○職員を減らして人件費を削減し、図書やCDを充実してほしい。(40代)

○利用する市民の方で、マナーの悪い人をたまに見かける。(50代)

12-2 ご意見・提案に対する改善策(公所等)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

施設名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
仙台中央食肉 卸売市場業務 課(食肉市場内 事業者)	改善した方がよ い点	トイレでたばこを吸っている方を見かけました。タバコは指定の喫煙所で吸った方がいいのでは？	ご指摘の内容は、場内事業事業者である卸会社内で発生した事象と思われます。 市場開設者として、場内指定箇所以外での禁煙について、日頃より場内関係者に周知していますが、卸会社に対し、改めて周知を行いました。
食肉市場	職員のあいさ つ、声かけ	(「職員のあいさつ、声かけ」の項目で「不満」の回答あり)	対応が市場関係者に限られますが、改めて所内朝礼において、あいさつ、声かけを徹底するよう、所内職員に周知を行いました。
食肉市場	案内表示(見つけ やすさ、大きさ)	(「案内表示(見つけやすさ、大きさ)」の項目で「不満」の回答あり)	ご指摘の案内表示が特定できませんでしたが、わかりやすい表示に努めます。
科学館	設備	ビデオを見る場所に椅子を設置してほしい。	シアターの位置付けではなく、展示内スペースの一角であることと、時間も10分以内の内容であるため、今後も設置することは難しいと考えています。
科学館	案内表示	字が小さく、見にくいところが多々あった。	展示リニューアルに合わせて、展示内容、サイン等の改善を図ります。
科学館	設備	タッチパネルにいくつか反応しないものがあった。	展示リニューアルに合わせて、展示内容、サイン等の改善を図ります。
科学館	設備	特別な工作など多くしてほしい。	工作について、具体的にどの展示コーナーを指しているのか分かりかねますが、チャレンジラボコーナーの内容であれば、誰でも短時間にできる工作づくりを今後も考えていきます。
今泉リサイクル プラザ	窓口環境	色々ありすぎて入口はもっとすっきりした方がいい。	来館者が利用しやすい施設運営に努めてまいります。
今泉リサイクル プラザ	書類の書きやす さ	(手続きのとき)字が少し小さいから見づらい。	見やすい表示に努めるとともに、手続きの際は、職員による書き方の丁寧な説明に努めてまいります。

施設名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
市民図書館	職員のあいさつ、声かけ	<ul style="list-style-type: none"> ・3階の係員、形式ばっている感。やや冷たい感じがします。 ・家内に頼まれてカードを出したら、にらみつける職員がいた。 ・時々こわい人がある。 ・「ありがとうございます。」と言って本を返却したが、何もおっしゃらなかった。 ・人によるが暗い、無愛想な人が目立つ。 	<p>利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。</p>
市民図書館	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクとパネルで受付の声が聞き取りにくい。 ・こちらの耳が難聴なので言葉が聞き取りにくい。もう少し大きな声で話して下さい。 ・今は皆さんマスクをしているので高齢者にとってはちょっと聞こえづらいかもしれません。 ・パネルがあって声が聞き取りづらい。 	<p>利用者の方が聞き取りやすいように、声の大きさや話すスピードに注意して話すよう、改めて職員に指導いたしました。</p>
市民図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	<ul style="list-style-type: none"> ・本の場所をしめすマップの字がもう少し大きいと助かります。 ・分類の仕方がまだ分からないので、案内をもっと分かりやすく、増やしてほしいと思います。 ・文字が小さく見にくい。もう少し大きくしてほしい。 ・芸術 3-1 の棚のそばに大きな3Fフロア案内図(書架番号が記載されている)がありますが、これは全然役に立ちません。本の請求番号が記載されていたほうがすぐわかります。でも棚に表示されている本の請求番号は字が小さくて見にくいしどこに表示されているかわかりません。この大きな3Fフロア案内図を、本の請求番号が記載された案内図を拡大したものに変えていただきたいです。 ・字が小さくてなかなか大変です。 	<p>フロア案内図について、本の配置や分類などがわかりやすくなるよう、文字サイズやレイアウト等を修正する予定です。</p>

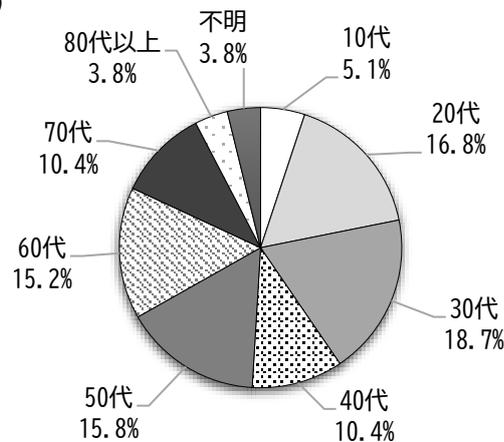
施設名	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
市民図書館	窓口のきれいさ (整理整頓、清潔さ)	経年による劣化ではなく、 記入台のほこりなどすみの方 の汚れが気になります。	記入台について、汚れをふき取りま した。今後は定期的に清掃を行ってま いります。
市民図書館	その他	図書がきつく入っている棚 が多い。ぎっちり入れない でほしい。取りにくい。	書架がきつくならないよう、資料を 移動させるなど心がけておりますが、 ご指摘を踏まえ、書架は余裕を持たせ た状態を維持するよう、改めて職員に 指導いたしました。
泉図書館	職員のあいさつ・ 声かけ	返却が遅れてしまった事を 伝えたが何も言われなかつ た(返事はありませんでし た)。	利用者の皆さまに気持ちよく利用し ていただけるよう、接遇について改め て職員に指導いたしました。
泉図書館	説明のわかりや すさ・丁寧さ(声 の大きさを含む)	声が大きすぎる方がたまに いる。	職員のマスク着用とビニールシート の設置を継続しているため、聞こえや すいよう声が大きくなることがあると 考えられます。状況に応じて適切な声 量で話すよう、改めて全職員に周知し ました。
泉図書館	手続き等にかか った時間(スピー ド)	視聴覚資料をブースで見 る時(既に貸出しているもの) に、職員さんが貸出方法が 分からずスムーズにでき ず、ベテラン職員さんと呼 んできたりと時間がかかり ます。昔は視聴覚資料担当 と本担当が分かれていまし たが、今は一緒になっても う1年以上過ぎますが、今だ に処理が遅いです。他館(市 民図書館など)でかし出し のDVDを泉図書館のブ ースをかりて見たい時とか、 端末操作分からない方、い いかげんにしてほしいで す。他館の札を渡すなどこ ちらが教えています。全員 DVD ブース処理までわか るように研修してください。 時間確保の手書きの線 をひいているのも無駄な時 間(早めに終わる人もい るので)でした。	視聴覚資料の館内視聴の受付手順 等についての研修を行い、改めて全 職員に周知しました。
泉図書館	案内表示(見つけ やすさ、大きさ)	入口正面の案内地図に記さ れた左側のトイレの場所見 つけられず。	現状と異なるフロア案内図が掲示さ れたままとなっておりますので、訂正 いたしました。 あわせて1階のトイレの場所がわか りやすくなるよう、図書館の中にあるこ とも表示しました。

施設名	項目	アンケートでのご意見・ご提案	取り組み・改善策
泉図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	【独自の取り組み】アンケートでのご意見はありませんでしたが、口頭でのお申し出を受けて、右記の改善策を実施しました。	ブックポストの場所が分かりにくいとのご意見を受けて、表示を大きくしました。
泉図書館	その他	古い本汚れた本は新しいものを購入してください。	汚れてしまった本は、利用の多さも考慮して適宜買い替えを行っています。ご利用中に本の汚損や破損にお気づきの際はお知らせいただくと幸いです。
泉図書館	その他	カゴがあるといいです。絵本10冊は重くて…	図書館内にはカゴとブックカートを設置しておりますが、子供図書室ではブックカートは安全面への配慮からフロアには置いておりません。ポスターでもお知らせしていますが、使用されたい場合は図書館職員に声をかけてくださるようお願いいたします。
宮城野図書館	職員のあいさつ、声かけ	・椅子の背に寄りかかったまま対応していた。横柄な感じがするので注意してほしい。 ・ひとりの方が笑顔をみせないで対応していた。	利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。
宮城野図書館	説明の分かりやすさ・丁寧さ(声の大きさを含む)	障がい者の付き添いで来館したが、障がい者本人ではなく付き添いの方に対応された。障がい者の社会活動として、本人に対応してほしい。	障がいのある方への接遇について、障害理解促進に関するパンフレットを使用し、改めて職員に指導いたしました。
宮城野図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	・絵本の在庫がありとなっているのに見つけれない。 ・2～3才向けの本が探しやすいとよい。 ・子どものコーナーの配架図を増やしてほしい。 ・児童図書の整理法が理解できずに探すのに苦労しています。分かりやすい方法はないでしょうか。	児童書コーナー配架図の掲示を増やしました。資料の配置について、分かりやすく見つけやすくなるようさらに改善を図ります。
太白図書館	案内表示(見つけやすさ、大きさ)	・1階貸出カウンターの貸出表示に工夫を。 ・読書通帳のシールを貼ってもらう場所に迷った。 ・配架に慣れず、つい職員に尋ねてしまう。 ・ローカルルールの表示が多くてわかりにくい。	手続きや配架場所の案内表示について改善を重ねておりますが、よりわかりやすいものになるよう検討を続けてまいります。

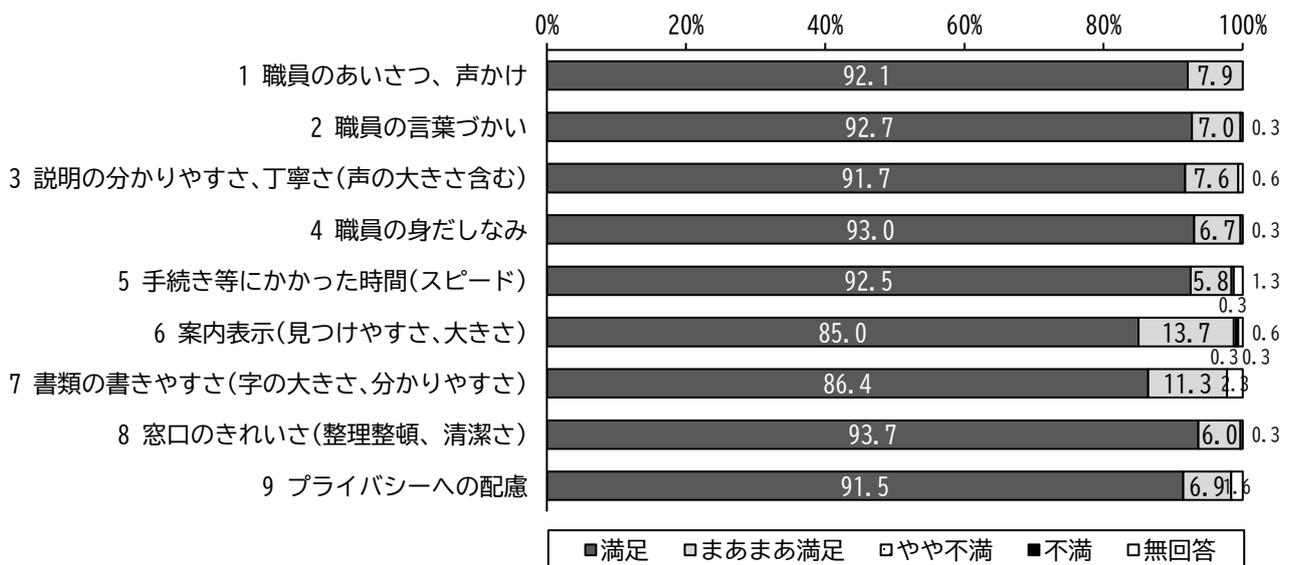
13-1 調査結果(市民利用施設)

(1)市民利用施設全体

【1】回答者の年代 (316人)

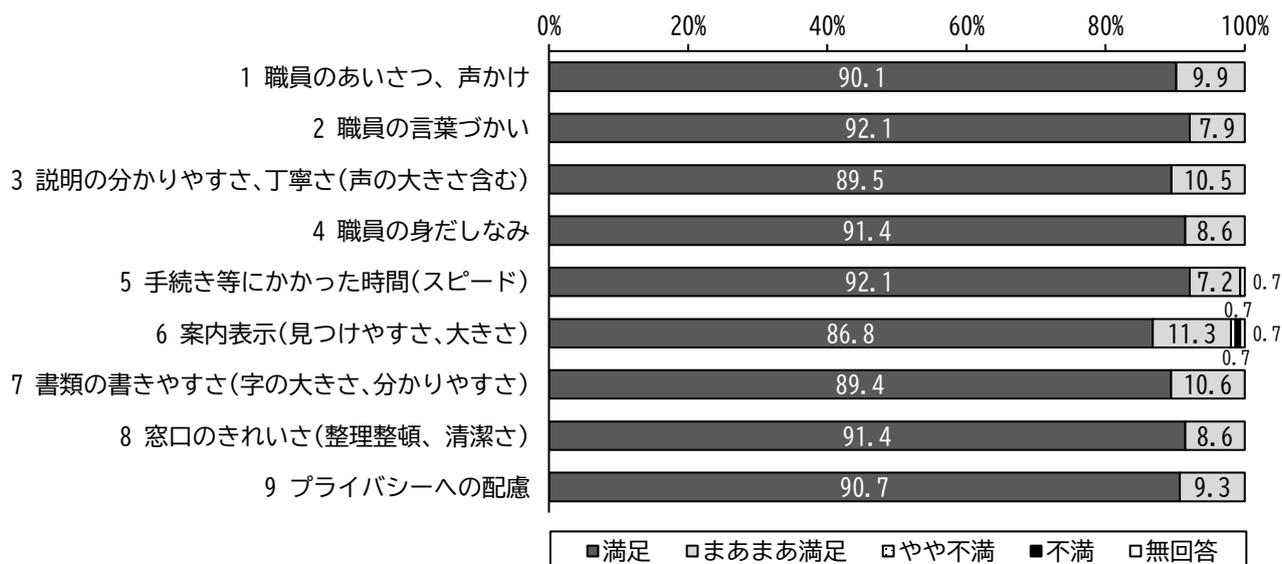


【2】各項目の満足度 (非該当を除く)



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	316	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	315	92.7%	7.0%	0.0%	0.0%	0.3%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	315	91.7%	7.6%	0.0%	0.0%	0.6%
4 職員の身だしなみ	315	93.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.3%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	308	92.5%	5.8%	0.3%	0.0%	1.3%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	314	85.0%	13.7%	0.3%	0.3%	0.6%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	309	86.4%	11.3%	0.0%	0.0%	2.3%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	315	93.7%	6.0%	0.0%	0.0%	0.3%
9 プライバシーへの配慮	305	91.5%	6.9%	0.0%	0.0%	1.6%

(2)マイナンバーカード特設センター



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	152	90.1%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	152	92.1%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	152	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	152	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	152	92.1%	7.2%	0.7%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	151	86.8%	11.3%	0.7%	0.7%	0.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	151	89.4%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	152	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	150	90.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎言葉づかいが丁寧でよかったです。(10代)
- ◎にこやかな対応をしていただきました。(20代)
- ◎手続きもスムーズで、すぐに発行していただけて満足です。(30代)
- ◎スムーズだった。(20代)
- ◎すばやくて良かった。(20代)
- ◎分かりやすかった。(50代)
- ◎わかりやすくととも良かったです。(60代)
- ◎みな様大変ご親切にいただきました。ありがとうございました。(40代)
- ◎初めてで分からないことだらけでしたが、親切に対応して頂きました。ありがとうございます。(20代)
- ◎とても優しく対応していた。(20代)
- ◎とても分かりやすく、理解しやすかった。(30代)
- ◎分かりやすく、丁寧に教えていただきました。(40代)
- ◎とても丁寧で感じが良かったです。(40代)
- ◎対応も丁寧にして頂きました。(40代)
- ◎丁寧。(50代)(70代)

- ◎とても丁寧でした。(30代)
- ◎全員とても丁寧でした。(30代)
- ◎丁寧で安心しました。ありがとうございました。(30代)
- ◎丁寧でとても良かったです。(60代)
- ◎特に問題なし。(30代)
- ◎いろいろ感謝です。(80代以上)

▼職員の数が多すぎると感じた。(30代)

環境、書類など

- ◎ぱっと見で分かるように表示いただいております。(30代)
- ◎わかりやすい。(50代)(80代以上)
- ◎大きくて見やすく、わかりやすかったです。(30代)
- ◎しやすかった。(60代)
- ◎すいている。(70代)
- ◎特に問題なし。(30代)

▼1Fにも表示があるとよい。(50代)

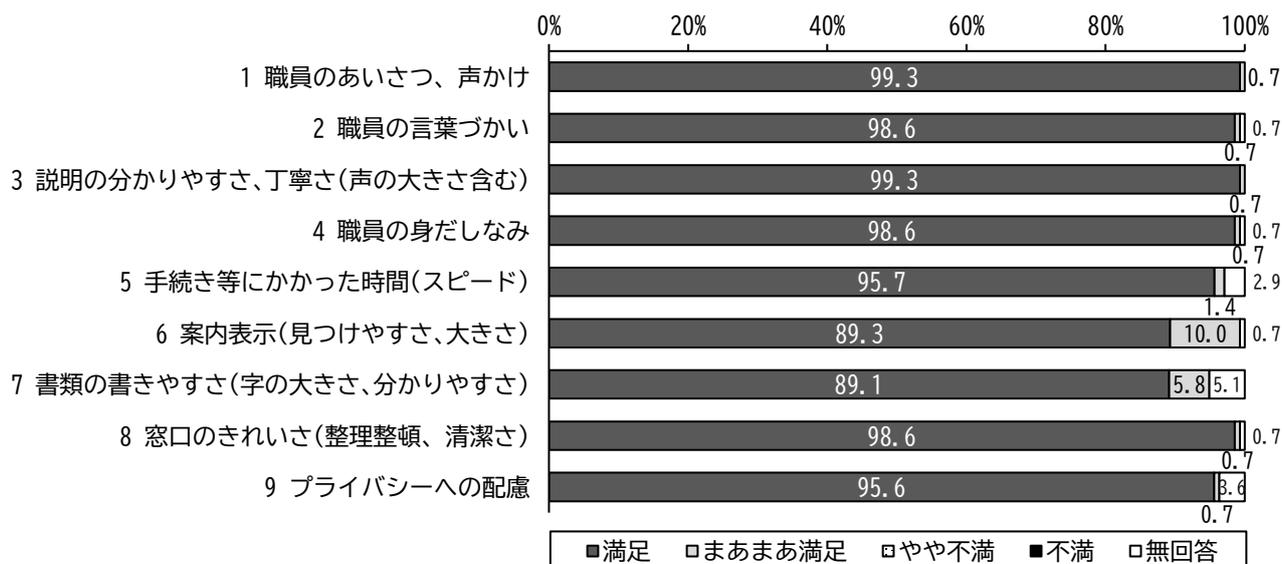
▼エレベーターの乗り継ぎなど、たどりつくのが少し大変だった。(20代)

▼エレベーター降りてすぐ案内を見付けられ迷わず来れました。(40代)

▼マイナンバー特設センターへ向かうエレベーターがわかりにくかった(サービスセンターに行ってしまった時)。(50代)

▼パスワードの記号使用案内が不足。(50代)

(3) 晚翠草堂



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	141	99.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	141	98.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	141	99.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
4 職員の身だしなみ	141	98.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	138	95.7%	1.4%	0.0%	0.0%	2.9%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	140	89.3%	10.0%	0.0%	0.0%	0.7%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	138	89.1%	5.8%	0.0%	0.0%	5.1%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	140	98.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
9 プライバシーへの配慮	137	95.6%	0.7%	0.0%	0.0%	3.6%

職員の対応

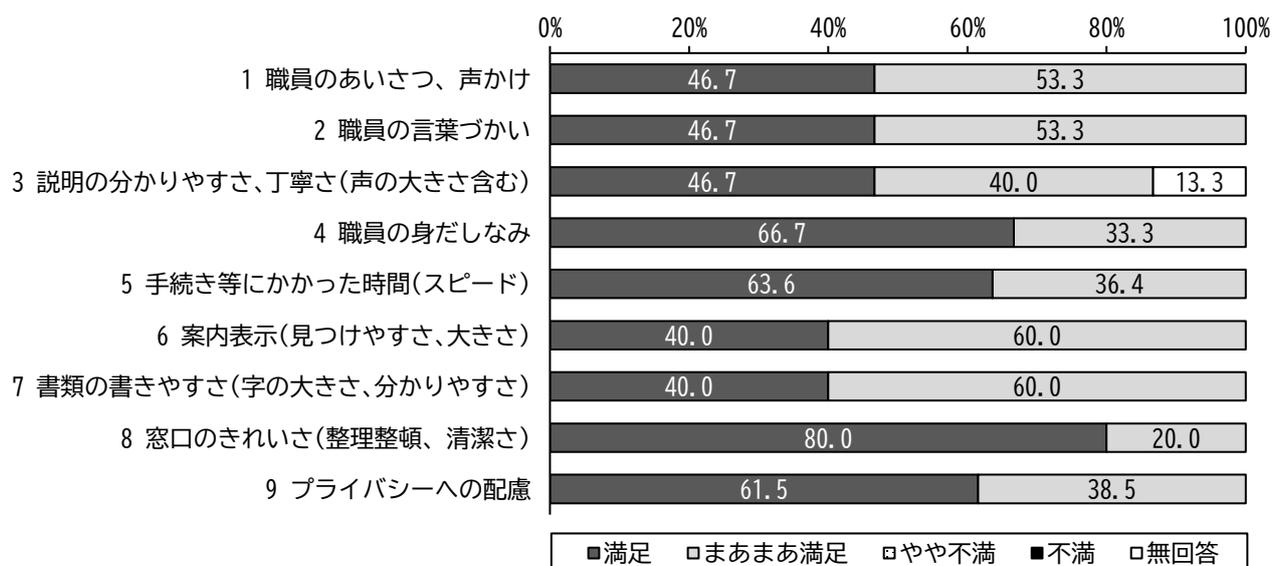
- ◎入りづらく外をながめていたところ、お声がけいただいて入ってよいとわかり、ありがたかったです。(30代)
- ◎土井氏の事が良く分かりました。(70代)
- ◎来客の出身地からのエピソードを教えてもらい楽しかったです。(60代)
- ◎説明を詳しくお聞きする事ができて良かったです。(70代)
- ◎説明員さんは大変良かったです。(70代)
- ◎説明が分かりやすく勉強になりました。(20代)
- ◎説明が非常にわかりやすかった。(70代)
- ◎わかりやすく説明してくださりありがとうございました。(30代)
- ◎わかりやすかったです。(60代)
- ◎くわしい説明で良かった。(60代)
- ◎ご説明ただけて、わかりやすく感動しました。(50代)
- ◎実際あった事を分かりやすく説明してくれて良かった。(10代)
- ◎ガイドさんの説明があり、土井晚翠の人物像や草堂の歴史も知りました。(50代)
- ◎言葉づかいや対応はやさしくて良いと思う。(10代)
- ◎言葉づかいが良かった。(10代)

- ◎やさしく丁寧に説明してくれて良かった。(10代)
- ◎親切に話をして下さり有難かった。(70代)
- ◎親切でした。(80代以上)
- ◎丁寧な対応でした。(30代)
- ◎職員の方の丁寧な対応に感動しました。(60代)
- ◎丁寧に説明していただきました。(50代)
- ◎丁寧な説明をいただきました。ありがとうございます。(50代)
- ◎大変丁寧にありがとうございました。(70代)
- ◎大変満足いたしました。(60代)
- ◎すばらしくよかったです。(70代)
- ◎good!(20代)
- ◎有難うございました。(80代以上)
- ◎昔の人の生き方に感めいを受けました。(70代)
- ◎貴重な資料を見れてよかった。(30代)
- ◎とても勉強になりました。(50代)
- ◎青葉城址の後の見学だったのでとてもよかった。(60代)
- ◎90代の祖父と訪問。とても勉強になりました。ありがとうございました。(30代)

環境、書類など

- ◎物などが大きくみやすくて良かった。(10代)
 - ◎せいりがざれていて、字の大きさも良かった。(10代)
 - ◎見やすかった。(10代)
 - ◎わかりやすかった。(70代)
 - ◎当時の様子がよくわかりました。(60代)
 - ◎昔の家が体験できました。(70代)
 - ◎よかったです。(70代)
 - ◎good!(20代)
 - ◎このままで良いと思います。(60代)
- ▼バス降車後道に迷ってしまいました。(40代)
 - ▼遠方から来るとバス停を降りてどこか探してしまいました。(70代)

(4)七北田公園都市緑化ホール



	回答者数	満足	まあまあ満足	やや不満	不満	無回答
1 職員のあいさつ、声かけ	15	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2 職員の言葉づかい	15	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3 説明の分かりやすさ、丁寧さ(声の大きさ含む)	15	46.7%	40.0%	0.0%	0.0%	13.3%
4 職員の身だしなみ	15	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
5 手続き等にかかった時間(スピード)	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
6 案内表示(見つけやすさ、大きさ)	15	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7 書類の書きやすさ(字の大きさ、分かりやすさ)	15	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
8 窓口のきれいさ(整理整頓、清潔さ)	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 プライバシーへの配慮	13	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%

職員の対応

- ◎笑顔が良かった。(60代)
- ◎いつもとても親切にいただいています。ありがとうございます。(60代)
- ◎話しやすい。丁寧に説明していただけます。(70代)
- ◎わからないことにも、丁寧に説明される。(70代)

環境、書類など

- ◎テーマにそって、みやすい展示。(70代)
- ◎次々と公園のイベント(ページェント、スカイバルーン、講座)がある。(不明)
- ▼案内表示が来場者から分かりにくかった所がありました。(70代)
- ▼もっと文字を大きく。(60代)

13-2 ご意見・提案に対する改善策(市民利用施設)

窓口サービスアンケートで市民の皆さまからいただいたご意見・ご提案をもとに、ご不便をおかけした点等の改善策や窓口サービス向上の取り組みを実施しました。

施設名等	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
マイナンバーカード特設センター	案内表示	案内表示の大きさ、見つけやすさに不満	特設センターは民間施設内に設置してあるため、各フロアの案内表示には制限がありますが、各フロアに可能な限り案内表示を行っております。 また、特設センターの入口付近には、市民の方に分かりやすいよう、専用の案内ボードを設置することで遠くからでも視認しやすいように改善しました。(下の写真参照)

AER 館内各所に、以下の通り特設センターの表示を掲載しております。



<1階・2階エレベーター前柱>



<2階アトリウム内>

AERは「1階から20階まで」と「20階から31階まで」の2つのエレベーターがあるため、乗り換えが可能な20階にも案内表示をしております。



<20階通路>



<20階エレベーター前>

※次のページに続きます。

<その他の対応>

24階のフロア内において、遠くからでも特設センターの入口が視認しやすいよう、営業時間中は案内ボードを設置しております。



施設名等	項目	アンケートでの ご意見・ご提案	取り組み・改善策
七北田公園都市緑化ホール	案内表示	<ul style="list-style-type: none"> ・案内表示が来場者から分かりにくかった所がありました。 ・文字を大きく。 	<p>ご意見を頂いた方に確認したところ、トイレの案内表示が分かりにくいとのことでしたので、トイレの案内表示を大きなものに変更し、表示を2か所から3か所に増やしました。</p>